

HP returtjänst och hårdvarusupport för konsumenter, på annan plats



HP Care Pack-tjänster

Fördelar med tjänsten

- Flexibla fraktoalternativ
- Tillförlitligt och prisvärt alternativ till support på plats för produkter i mindre kritiska verksamheter
- eller i hemmet
- Support med hög kvalitet

Höjdpunkter i tjänsten

- Problemdiagnos på distans och telefonsupport
- Reparation på en av HP utvald reparationsverkstad (material och delar ingår)
- Returfrakt av fungerande enhet, till din adress
- Flexibla fraktoalternativ till en av HP utvald reparationsverkstad
- Tre dagars reparationstid är standard (kan variera beroende på ort)
- Tjänsten gäller under normala kontorstider och normala arbetsdagar

Tjänstöversikt

HP returtjänst och hårdvarusupport för konsumenter, på annan plats erbjuder tjänstenivåer av hög kvalitet med fjärrsupport via telefon och reparation på verkstad för godkända produkter i en av HP utvald reparationsverkstad. Tjänsten omfattar reparation eller utbyte på annan plats, material och reservdelar, arbete och kostnaden för att returnera försändelsen.

HP erbjuder flera nivåer av tjänsten med olika leveransmöjligheter till den av HP godkända reparationsverkstaden.

Vissa nivåer är även tillgängliga med extra tjänstefunktioner såsom skydd mot oavsiktlig skada.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstefunktioner

Funktioner	Leveransspecifikationer
Problemdiagnos på distans och telefonsupport	När kunden upptäcker ett problem ska hon eller han först ringa till det angivna telefonnumret för support. HP erbjuder enklare teknisk assistans via telefon för installation, produktkonfiguration, inställningar och problemlösning. Innan HP ger hjälp på distans eller utanför kontoret, kan kunden ombes att lämna relevant information, starta diagnosverktyg och utföra andra supportaktiviteter på begäran av HP. HP kommer sedan att samarbeta med kunden på distans för att identifiera hårdvaruproblemet.
Support och material utanför kontoret	Om HP beslutar att problemet inte kan lösas på distans, kommer HP att anvisa kunden att returnera den felaktiga hårdvaruprodukten till en av HP utsedd reparationsverkstad där HP kommer att ge teknisk support. HP kommer att tillhandahålla de HP-utvalda delar och material som behövs för att återställa hårdvaran till full funktion. HP kan, efter eget gottfinnande, välja att byta ut dessa hårdvaruprodukter istället för att reparera dem. Utbytesdelar och produkter är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar. Dessutom kan HP installera kommersiellt tillgängliga tekniska förbättringar på den hårdvaruprodukt som täcks för att möjliggöra korrekt drift av hårdvara och upprätthålla kompatibiliteten med HP-stödda utbytesdelar. Efter eget gottfinnande kan HP installera uppdateringar av inbyggd programvara som enligt HP krävs för att återställa den produkt som täcks till fullt fungerande funktion eller för att bibehålla supportmöjligheten för HP.
Returfrakt	Ett HP-auktoriserat bud kommer att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kundens adress, om den ligger inom det geografiska område där tjänsten erbjuds. Returfrakten kommer att ske via markfrakt och tar vanligtvis mellan tre (3) och sju (7) arbetsdagar. Kunden kan begära snabbare leverans till en extra kostnad.

Tabell 1. Tjänstefunktioner, fortsättning

Frakt till en av HP utsedd reparationsverkstad	<p>Beroende på den tjänstenivå som kunden köpt, erbjuder HP olika fraktval för att leverera den trasiga produkten till den av HP utsedda reparationsverkstaden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Leverans av kunden: Med det här valet är kunden ansvarig för att leverera den trasiga produkten till den av HP utsedda reparationsverkstaden. Kunden måste garantera att produkten är korrekt packad för denna utvalda leveransmetod. Leverans kan göras personligen eller med en tillgänglig lokal leveranstjänst.• Hämtning av HP: Ett HP-auktoriserat bud hämtar upp den trasiga produkten på kundens adress, om den ligger inom det geografiska område där tjänsten erbjuds och leverera den till den av HP utsedda reparationsverkstaden. Det är kundens ansvar att packa och förbereda produkten när budet hämtar den. Serviceförfrågan måste lämnas före kl. 12.00 lokal tid för att få hämtning samma dag. Alla övriga serviceförfrågningar kommer att hämtas upp nästa arbetsdag.
Reparationstid	<p>Reparationstiden för denna tjänst kommer att vara tre (3) arbetsdagar för giltiga platser, förutom vid oväntade problem eller om reservdelar inte finns tillgängliga som kan kräva extra reparationstid. Reparationstiden mäts i upparbetade arbetsdagar från den stund då den trasiga produkten tas emot av HP tills dess den är reparerad eller utbytt och klar att skickas tillbaka till kunden. Mottagen av HP innebär (beroende på vilken frakt som valts) antingen: (1) hämtning på kundens adress av ett HP-auktoriserat bud eller (2) mottagen under HPs arbetstid på den av HP utsedda reparationsverkstaden om den levereras eller skickas av kunden själv. Reparationstiden inkluderar inte den tid då den reparerade eller utbytta produkten skickas tillbaka till kunden. Om den trasiga produkten tas emot på den av HP utsedda reparationsverkstaden efter kl. 17.00 lokal tid, börjar den angivna tredagarsreparationstiden nästa arbetsdag. Den angivna tredagarsreparationstiden är inte tillgänglig i alla geografiska områden och kan vara längre utanför storstadsområden.</p>
Täckningstider	<p>Täckningstiden specificerar under vilken tid den angivna tjänsten levereras utanför kontoret eller på distans. Tjänsten är tillgänglig mellan kl. 08.00 och kl. 17.00 lokal tid, måndag till fredag förutom under HPs helgdagar (kan variera mellan geografiska områden).</p>

Tabell 2. Servicefunktioner som tillval

Funktioner	Leveransspecifikationer
Skydd mot oavsiktlig skada	<p>För giltiga produkter kan de angivna tjänstenivåerna erbjudas med skydd för oavsiktlig skada. Där skydd mot oavsiktlig skada gäller får kunden skydd mot oavsiktlig skada på den täckta hårdvaruprodukten som en del av denna tjänst.</p> <p>Oavsiktlig skada definieras som fysisk skada på en produkt som orsakats av en oväntad olycka. Täckta faror inkluderar icke-avsiktligt utspilld vätska i eller på enheten, droppar, tappad produkt och elektriska stötar. Detta inkluderar skadad eller trasig skärm av flytande kristaller (LCD) eller trasiga delar.</p> <p>Skydd mot oavsiktlig skada täcker inte stöld, förlust, brand eller skada orsakad av en bilolycka eller force majeure, normalt slitage, förbrukningsvaror, avsiktlig skada eller andra undantag som anges i avsnittet "Begränsningar i tjänsten". Utbyte av viktiga delar beror på vissa begränsningar som anges i avsnittet "Begränsningar i tjänsten".</p>

Tabell 3. Tjänstealternativ

Alla tjänstenivåalternativ är inte tillgängliga för alla produkter. De tjänstenivåalternativ som kunden valt specificeras i kundens kontrakt.

Alternativ	Leveransspecifikationer
HP returtjänst	<p>HP erbjuder en returtjänst som inkluderar reparation eller utbyte och återlämning av den trasiga produkten, inklusive alla delar, arbete och frakt. Genom att välja alternativet HP returtjänst, har kunden ansvaret för att packa och skicka eller leverera den trasiga produkten till en av HP utsedd reparationsverkstad.</p> <p>HP kommer att återlämna den reparerade eller utbytta produkten till kundens adress, om den ligger inom det geografiska område där tjänsten erbjuds. Reparationstiden för denna tjänst kommer att vara tre (3) arbetsdagar för giltiga platser, förutom vid oväntade problem eller om reservdelar inte finns tillgängliga som kan kräva extra reparationstid. Reparationstiden mäts i upparbetade arbetsdagar från den stund då den trasiga produkten tas emot av den av HP utsedda reparationsverkstaden tills den är reparerad eller utbytt och klar att skickas tillbaka till kunden. Reparationstiden inkluderar inte den tid då den reparerade eller utbytta produkten skickas tillbaka till kunden. Kunden kan begära snabbare returfrakt för en extra kostnad, som faktureras kunden.</p> <p>Kunden kan ringa HP supportcenter mellan kl. 08.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, förutom under HPs helgdagar. Förlängd telefonsupport kan finnas tillgänglig för utvalda produkter (tiderna kan variera mellan olika geografiska områden).</p>
HP hämtnings- och retur-tjänst	<p>HP erbjuder en dörr-till-dörrtjänst som inkluderar hämtning, reparation eller utbyte av den trasiga produkten och retur av en fungerande produkt. Reparationstiden för denna tjänst kommer att vara tre (3) arbetsdagar för giltiga platser, förutom vid oväntade problem eller om reservdelar inte finns tillgängliga som kan kräva extra reparationstid. Reparationstiden mäts i upparbetade arbetsdagar från den stund då den trasiga produkten hämtas upp på kundens adress, om den ligger inom det geografiska område där tjänsten gäller, tills den är reparerad eller utbytt och klar att skickas tillbaka till kunden. Reparationstiden inkluderar inte den tid då den reparerade eller utbytta produkten skickas tillbaka till kunden. Kunden kan begära snabbare returfrakt för en extra kostnad, som faktureras kunden.</p> <p>Kunden kan ringa HP supportcenter mellan kl. 08.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, förutom under HPs helgdagar. Serviceförfrågan måste lämnas före kl. 12.00 lokal tid för att få hämtning samma dag. Alla övriga serviceförfrågningar kommer att hämtas nästa arbetsdag. Förlängd telefonsupport kan finnas tillgänglig för utvalda produkter (tiderna kan variera mellan olika geografiska områden).</p>

Täckning

Alla standardtillbehör som inkluderas i HPs basproduktnummer och alla ingående komponenter som stöds av HP, som t ex HP Jetdirect-kort, minnen och CD-romläsare täcks av denna tjänst.

Dessutom täcks externa HP-märkta tillbehör som mus, tangentbord och strömadapter som följde med huvudprodukten eller köptes tillsammans med huvudprodukten.

Det som inte täcks av denna tjänst är sådant som, men inte begränsat till:

- Förbrukningsvaror inklusive, men inte begränsade till, kundens egna utbytbara batterier och pennor för plattor
- Underhållskit, datorväskor och övriga tillbehör
- Enheter av andra märken än HP
- Tillbehör som köpts till basenheter, t ex stativ, dockningsstationer och extra portar
- Produkter som tidigare reparerats av icke auktoriserad tekniker eller användare

Kundens ansvar

Om kunden inte agerar enligt det kundansvar som anges nedan är HP eller en HP-auktoriserad tjänsteleverantör inte skyldig att utföra den angivna tjänsten.

Kunden eller den HP-auktoriserade representanten måste registrera hårdvaruprodukten som ska täckas inom 10 dagar efter köp av denna tjänst genom att använda de registreringsanvisningar som finns i Care Pack eller det e-postdokument som skickas av HP eller på annat sätt anges av HP. Om en produkt som täcks flyttas till annan adress, ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom 10 dagar efter flytten.

På begäran av HP kan kunden ombes att utföra HPs anvisningar för att lösa problemet på distans. Kunden ska:

- Uppge all nödvändig information för att HP ska kunna leverera professionell support på rätt tid och göra det möjligt för HP att avgöra nivån på den giltiga supporten
- Starta självtester och installera och köra andra diagnosverktyg och program
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem

Kunden måste garantera att produkten är korrekt packad för hämtning eller den valda leveransmetoden till den av HP utsedda reparationsverkstaden. HP kan be kunden att inkludera en utskrift av tidigare utförda självtestresultat tillsammans med den trasiga produkten.

Kunden ska ta bort alla personliga och/eller konfidentiella uppgifter från den defekta produkten innan den returneras till en plats anvisad av HP för reparation eller utbyte. HP ansvarar inte för information som lagrats på den returnerade produkten.

Begränsningar i tjänsten

Aktiviteter som, men inte begränsade till, de följande är exkluderade från denna tjänst:

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och information
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har åtgärdat systemproblem, korrigeringar eller modifiering som tillhandahållits kunden av HP
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte vidtagit åtgärder för att undvika problem som HP tidigare föreslagit
- Tjänster som, enligt HP, krävs på grund av oauktoriserade försök av personal annan än HPs att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller programvara
- Tjänster som, enligt HP, krävs på grund av oaktsam behandling eller användning av produkten
- Förebyggande underhåll av användaren

Undantag från tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada

Behörighet för köp av tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada kräver att produkten täcks av en fabriksgaranti eller en utökad garantiservice med en varaktighet lika med eller längre än skyddet mot oavsiktlig skada. Tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada ger skydd mot funktionsfel eller mekaniskt fel orsakat av en oavsiktlig skada som sker under normal användning av produkten. Den täcker inte följande situationer eller skador beroende på:

- Normalt slitage; förändring av färg, material eller yta; gradvis försämring; rost, damm; eller korrosion
- Brand, bilolycka eller olycka i hemmet, naturkatastrof (t ex översvämning) eller andra faror utanför produkten

- Väder- eller miljöförhållanden utanför HPs specifikationer, utsättande för farliga (inklusive biologiska) material, biologiska vätskor, oaktsamhet av användare, felanvändning, felbehandling, felaktig elkraft, oauktoriserad reparation eller försök till reparation, felaktig eller oauktoriserad utrustningsmodifiering, tillbehör eller installation, angrepp eller skador av djur eller insekter, felaktiga batterier, batteriläckage, ej utfört underhåll som specificerats av tillverkaren (inklusive användning av felaktig skärmrengöringsprodukt)
- Fel i produktdesign, konstruktion, programmering eller instruktioner
- Underhåll, reparation eller utbyte som krävs på grund av förlust eller skada orsakad av annan än normal användning, lagring och drift av produkten enligt tillverkarens specifikationer och instruktionsboken
- Stöld, förlust, oförklarligt försvinnande eller borttappad produkt
- Förlust av eller förstörd information; verksamhetsavbrott
- Bedrägeri (inklusive, men inte begränsat till, felaktig, vilseledande eller ofullständig redovisning av hur utrustningen skadats till kundens rådgivare, serviceföretaget eller HP)
- Oavsiktlig eller annan skada på produkt som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär skador som inte påverkar drift och funktion av datorn
- Fel och brister på datorskärm inklusive, men inte begränsat till, "burn-in" och saknade pixlar, som orsakas av normal användning och drift av produkten
- Skada på produkt(er) vars serienummer är borttagna eller ändrade
- Skada eller funktionsfel på utrustning som täcks av tillverkarens garanti, återtagande eller fabriksinformation
- Skada som orsakas av kundens frakt av den täckta produkten till eller från en annan plats
- Skador på hårdvara, programvara, media, data m.m. som härrör från orsaker inklusive, men inte begränsat till, virus; applikationsprogram; nätverksprogram; uppgraderingar; formatering av något slag; databaser; filer; hårddisk; källkod; objektкод eller konfidentiella uppgifter; support, konfiguration, installation eller ominstallation av programvara eller data; eller användning av skadade eller defekta medier
- Alla eventuella redan existerande villkor som inträffade (d.v.s. ägde rum) innan inköpsdatum för HP Care Pack-tjänster
- Produktens åldrande
- All utrustning som flyttats från inköpslandet och inte omfattas av ett HP Care Pack för resor och skydd mot oavsiktlig skada
- Skadad eller felaktig LCD-skärm när felet beror på felaktig användning eller av annan anledning exkluderas häri
- avsiktlig skada som resulterar i spräckt eller skadad skärm eller skadad monitor
- Skador på grund av polisingripande, oförklarat eller förklarat krig, atomolycka, eller terrorism
- Förändring eller modifiering av något slag av den täckta produkten
- Oförklarlig eller mystiskt försvinnande och uppsåtligt agerande för att orsaka skada på den täckta produkten

Vårdslöshet, försumlighet, oaksamhet eller avsiktliga handlingar vid hantering eller användning av produkten. Om skyddsprodukter som överdrag, fodral, väskor eller påsar m.m., ges eller tillhandahålls för användning av den täckta produkten, måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till detta skydd mot oavsiktlig skada. Vårdslöshet, försumlighet, oaksamhet eller avsiktliga handlingar inkluderar, men är inte begränsade till, behandling och användning av den täckta produkten(erna) på ett skadligt eller kränkande sätt som kan leda till skada, och alla avsiktliga skador på produkten. Alla skador som ett resultat av sådant agerande täcks INTE av tjänsten skydd mot oavsiktlig skada.

Läs mer på
hp.com/go/cpc

Anmäl dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated

HPs tjänster säljs separat och regleras av HPs gällande regler och villkor för tjänster som tillhandahålls kunderna vid inköpstillfället. Kunderna kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt gällande lokala lagar och sådana rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs villkor för tjänsten eller HPs begränsade garanti som medföljer din HP-produkt.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HPs produkter och tjänster anges i de uttryckliga garantivillkor som medföljer sådana produkter och tjänster. Ingenting i detta dokument ska anses utgöra en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnad information i detta dokument.

