

# HP tjänst för hårdvaruutbyte



## HP Care-tjänster med avtal

### Fördelar med tjänsten

- Bekväm dörr-till-dörr-service
- Ett billigare alternativ än reparation på plats
- Flexibla val för att återlämna en defekt enhet till HP. Returfrakt med förbetalda fraktsedlar och material som tillhandahålls av HP eller bekväm upphämtning av HP
- Flexibla svarstidsalternativ

### Beskrivning av tjänsten

- Problemdiagnos på distans och telefonsupport
- Byte av hårdvara
- Val av returalternativ
- Val av svarstidsalternativ (endast för berättigade produkter)
- Val av täckningstidsalternativ (endast för berättigade produkter)
- Tillgång till elektronisk supportinformation och tjänster
- Skydd mot oavsiktlig skada (enbart för berättigade produkter i utvalda länder)

## Tjänstöversikt

HP erbjuder en pålitlig och snabb utbytestjänst för hårdvara för berättigade produkter från HP och andra tillverkare. HPs tjänst för hårdvaruutbyte är ett kostnadseffektivt och bekvämt alternativ till reparation på plats.

HPs tjänst för hårdvaruutbyte erbjuder en ersättningsprodukt som levereras utan fraktkostnader till ditt kontor inom en specificerad tidsperiod. För utvalda produkter kan du välja mellan ett antal olika svarstider, täckningstider och returalternativ för att täcka dina servicebehov.

### Specifikationer

Tabell 1. Tjänstefunktioner

Funktioner	Leveransspecifikationer
<b>Problemdiagnos på distans och telefonsupport</b>	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.
<b>Byte av hårdvara</b>	Om problemet enligt HP inte kan lösas på distans, kommer HP att ersätta den defekta produkten eller del av produkt som kunden själv kan byta ut med en produkt eller del som är ny eller funktionellt likvärdig med en ny i prestanda, men som kan ha mindre kosmetiska defekter.  Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar. Ersättningsprodukten eller -delen skickas med bud eller kurir till kundens kontor utan fraktkostnad. Kundens angivna leveransadress får inte innebära att HP måste skicka ersättningsprodukten eller -delen via internationella tullar.
<b>Retur av defekt produkt till HP</b>	Kunden är ansvarig för att returnera den defekta produkten till HP inom den tid som anges nedan (se "Kundens ansvar"), med hjälp av förpackningsinstruktioner, material och en förbetald fraktsedel som tillhandahålls av HP tillsammans med ersättningsprodukten. HP kan, efter eget gottfinnande, också välja att hämta upp en defekt produkt på kundens kontor.  För berättigade produkter och adresser kan en tillvalstjänst erbjudas för upphämtning av HP.
<b>Svarstid för leverans till kontoret</b>	Svarstid för leverans till kontoret anger den tidsperiod som börjar när den ursprungliga serviceförfrågan tas emot och loggas av HP och slutar när ersättningsprodukten kommer till kundens kontor inom täckningstiden.  Svarstiden mäts enbart under giltighetstiden och kan utföras under nästa giltighetsdag.  Svarstidsalternativen för leverans till kontoret, som är tillgängliga för berättigade produkter specificeras i tabellen med tjänstenivåalternativ.  Alla svarstider för leverans till kontoret beror på lokal tillgänglighet. Kontakta ditt lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet.

<b>Täckningstider</b>	<p>Täckningstiden anger den tid när ersättningsprodukten levereras och diagnos- och supporttjänster på distans är tillgängliga. Servicebegäran som tas emot utanför täckningstiden kommer att loggas nästa dag när kunden har en täckningstid.</p> <p>De alternativ för täckningstider som är tillgängliga för berättigade produkter specificeras i tabellen för tjänstenivåalternativ.</p> <p>Alla giltighetstider beror på lokal tillgänglighet. Kontakta ditt lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet.</p>
<b>Tillgång till elektronisk supportinformation och tjänster</b>	<p>Som del av denna tjänst ger HP kunden tillgång till kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden får tillgång till:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vissa funktioner som görs tillgängliga för registrerade användare, till exempel nedladdning av vissa inbyggda programvaror och korrigeringar från HP som kan kräva ytterligare berättiganden via HP Software Support-avtalet, prenumeration på hårdvarurelaterade och proaktiva servicemeddelanden, deltagande i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra registrerade användare</li> <li>• Utvidgade webbaserade sökningar efter berättigade tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning</li> <li>• Vissa av HPs egna servicediagnosverktyg med lösenordsåtkomst</li> <li>• Ett webbaserat verktyg för att ställa frågor direkt till HP. Verktyget hjälper till att lösa problem snabbt med en förkvalificeringsprocess som dirigerar support eller servicebegäran till resurs som är kvalificerad att svara på frågan. Verktyget kan också visa statusen för varje support- eller servicebegäran, även de som lämnas via telefon</li> <li>• Kunskapsdatabaser för vissa produkter från tredje part som drivs av HP och tredje part, där kunderna kan söka efter och hämta produktinformation, hitta svar på supportfrågor och delta i supportforum. Denna tjänst kan begränsas av åtkomstrestriktioner från tredje part</li> </ul>

## Specifikationer (tillval)

**Tabell 2.** Tjänstefunktioner som tillval

<b>Funktioner</b>	<b>Leveransspecifikationer</b>
<b>Upphämtning av HP</b>	<p>För berättigade produkter och adresser kommer en HP-auktoriserad kurir att hämta upp den defekta produkten på kundens adress, efter beslut av HP, vid tiden för leverans av ersättningsprodukten eller vid en angiven tid inom de följande 10 arbetsdagarna. Det är kundens ansvar att packa och förbereda produkten när budet hämtar den. Med det här valet är kunden inte ansvarig för att planera och hantera retur av den defekta produkten.</p>
<b>Skydd mot oavsiktlig skada</b>	<p>För giltiga produkter kan de angivna tjänstenivåerna erbjudas med skydd mot oavsiktlig skada. Där skydd mot oavsiktlig skada gäller får kunden skydd mot oavsiktlig skada på den täckta hårdvaruprodukten som en del av denna service.</p> <p>Oavsiktlig skada definieras som en fysisk skada på en produkt som orsakats av en plötslig och oförutsedd händelse, förutsatt att denna skada skett vid normal användning. Täckta faror inkluderar icke-avsiktligt utspilld vätska i eller på enheten, droppar, tappad produkt och elektriska stötar, såväl som skadad eller trasig LCD-skärm och trasiga delar. Ytterligare information och undantag avseende tjänsten skydd mot oavsiktlig skada finns i avdelningen "Begränsningar i tjänsten".</p>

## Specifikationer

**Tabell 3.** Tjänstenivåalternativ

Val	Leveransspecifikationer
<b>Utbyte nästa dag under normal kontorstid (9x5)</b>	<p>Tjänsten är tillgänglig 9 timmar om dagen mellan kl 08.00 och kl 17.00 lokal tid, måndag till fredag förutom under HPs helgdagar.</p> <p>För samtal som tas emot före 14.00, kommer HP att leverera en ersättningsprodukt till kundens anläggning för leverans på nästa täckningsdag efter det att begäran om service har registrerats. Samtal som tas emot utanför täckningstiden kommer att godkännas nästa dag och servicen utförs nästa dag.</p> <p>En ersättningsprodukt levereras kl 10.30 lokal tid i de flesta områden. Leveranstiden kan variera beroende på geografisk placering.</p>
<b>Utbyte inom 4 timmar, under normal kontorstid (9x5)</b>	<p>Tjänsten, enbart för berättigade produkter, är tillgänglig 9 timmar om dagen mellan kl 08.00 och kl 17.00 lokal tid, måndag till fredag förutom under HPs helgdagar.</p> <p>För samtal som tas emot före 13.00, lokal tid skickar HP en ersättningsprodukt till kundens anläggning för leverans inom 4 timmar efter det att begäran om service har registrerats. Svarstiden på 4 timmar för giltiga platser mäts enbart under täckningstiden. För samtal som tas emot efter kl 13.00 lokal tid kan svarstiden överföras till nästa giltiga tid.</p>
<b>Utbyte inom 4 timmar, dygnet runt, 7 dagar i veckan</b>	<p>Tjänsten, enbart för berättigade produkter, är tillgänglig under täckningstiden, dygnet runt, måndag till söndag inklusive under HPs helgdagar.</p> <p>HP skickar en ersättningsprodukt till kundens anläggning för leverans inom 4 timmar efter det att begäran om service har registrerats.</p>
<b>Vanlig ledtid för leverans av produkt till kontoret är under normal kontorstid (9x5)</b>	<p>Tjänsten är tillgänglig 9 timmar om dagen mellan kl 08.00 och kl 17.00 lokal tid, måndag till fredag förutom under HPs helgdagar.</p> <p>För samtal som tas emot före 14.00, kommer HP att leverera en ersättningsprodukt inom den normala ledtiden till kundens anläggning för leverans inom 3-5 täckningsdagar efter det att begäran om service har registrerats. Servicebegäran som tas emot efter kl 14.00 eller utanför täckningstiden kommer att godkännas nästa dag och servicen utförs under de kommande 3-5 täckningsdagarna.</p>

## Täckning

Tjänsten är begränsad till berättigade platser. Fråga din lokala HP-auktoriserade representant för att veta om din plats är berättigad till denna tjänst.

Kunder som befinner sig mer än 160 km från ett primärt HP supportansvarigt kontor kommer inte att vara berättigade till utbytesservicenivåer på 4-timmar.

Kunden kan kolla med en lokal HP-auktoriserad representant för att avgöra om deras produkt eller placering är berättigad till tjänsten.

## Kundens ansvar

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 diagnostikverktyg och program
- Själv installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem

För utvalda produkter måste kunden informera HP om alla konfigurationskrav för ersättningsprodukten före start av tjänsten, samt dokumentera dessa konfigurationskrav på varje beställningsblankett för servicebegäran.

Vid tiden för servicebegäran ska kunden tillhandahålla ett kreditkortsnummer eller inköpsordernummer till HP. Om valet "Upphämtning av HP" inte har valts måste kunden leverera den defekta produkten till HP inom 3 arbetsdagar efter mottagandet av ersättningsprodukten och få ett förbetalt försäkringsbevis, som behålls av kunden som bevis för leverans till HP. Om den defekta produkten inte tas emot av HP inom 10 arbetsdagar efter kundens mottagande av ersättningsprodukten, kommer kunden att debiteras ersättningsproduktens listpris.

Ersättningsprodukter kommer vanligtvis att levereras till, och defekta produkter kommer att hämtas, i kundens reception eller varumottagning om den angivna kundadressen är en företagsadress. Kunden måste bekräfta mottagandet av ersättningsprodukten genom att underteckna fraktsedeln vid leveransen.

Det är kundens ansvar att:

- Behålla en aktuell säkerhetskopia av operativsystemet, utvecklingsprogram och alla andra tillämpliga program och data
- Återställa program och data på enheten efter reparation eller utbyte
- Installera användarprogramvara och se till att all programvara är korrekt licensierad

I de fall där CSR-delar eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem är kunden ansvarig för att returnera den defekta delen eller produkten inom en tidsperiod som angetts av HP. Om HP inte får den defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten avmagnetiseras eller på annat sätt är fysiskt skadad vid mottagandet, kommer kunden att behöva betala HP listpriset för den defekta delen eller produkten, som beslutats av HP.

För HP Care Pack-tjänster som inkluderar tjänsten oavsiktlig skada vid hantering, är det kundens ansvar att rapportera skador till HP inom 30 dagar efter händelsen så att HP kan påskynda systemreparationen. HP förbehåller sig rätten att neka reparation enligt detta täckningsprogram för skador på systemen om händelsen har rapporterats mer än 30 dagar efter händelsen. 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.

## Begränsningar i tjänsten

Efter bedömning av HP kommer service att ges med en kombination av fjärrdiagnostik och support, leverans av utbytesprodukt och andra tjänsteleveransmetoder. Andra tjänsteleveransmetoder kan innefatta leverans av delar som kunden kan byta ut själv, såsom ett tangentbord, mus eller andra delar som klassificerats som CSR-delar. HP avgör lämplig leveransmetod som krävs för att utföra snabb och effektiv kundsupport och leva upp till åtagandet om reparationstid, i förekommande fall.

Följande aktiviteter är exkluderade från denna tjänst:

- Diagnos eller underhåll hos kunden (om på plats-diagnos eller underhåll krävs och har begärts, kommer kunden att faktureras efter HPs standarservicepriser)
- Inställning och installation av ersättningsprodukten hos kunden
- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och information
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Serviceåtgärder som krävs på grund av att kunden inte har åtgärdat systemproblem, reparationer eller modifiering som tillhandahållits kunden av HP
- Serviceåtgärder som krävs på grund av att kunden inte vidtagit åtgärder för att undvika problem som HP tidigare föreslagit
- Förebyggande underhåll som utförs av användaren

Kundens angivna leveransadress får inte innebära att HP måste skicka ersättningsprodukten eller -delen via internationella tullar.

Geografisk täckning kan variera.

## 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. Skydd mot oavsiktlig skada ger skydd mot plötsliga och oförutsedda skador vid hantering av produkten, förutsatt att skador uppstår i samband med regelbunden användning. Den täcker inte följande situationer eller skador beroende på:

- Normalt slitage, förändring av färg, material eller yta, gradvis försämring, rost, damm, eller korrosion
- Brand, fordons- eller husolycka (i de fall där nämnda olycka täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturkatastrofer (inklusive, utan begränsning, översvämningar), eller någon annan fara som sker 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 rengöringsprodukt)
- 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, medier, 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
- Föråldrade produkter
- 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, oförklarad eller förklarad krig, atomolycka, eller terrorism
- Förändring eller modifiering av något slag av den täckta produkten
- Oförklarligt eller mystiskt försvinnande och uppsåtligt agerande för att orsaka skada på den täckta produkten
- Vårdslöshet, försumlighet eller missbruk vid hantering eller användning av produkten; om skyddsenheter som fodral, väskor eller påsar, etc., tillhandahölls eller gjordes tillgängliga för användning med den täckta produkten, måste kunden alltid använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till skydd enligt denna tjänst för oavsiktliga skador; vårdslöshet, försumlighet eller missbruk vid hantering inkluderar, men är inte begränsat till, hantering och användning av täckt(a) produkt (er) på ett skadligt, skadebringande eller kränkande sätt som kan leda till skador eller avsiktliga skador på produkten; skador till följd av sådana handlingar omfattas inte av denna tjänstefunktion för skydd vid oavsiktlig skada

För HPs kommersiella produkter och konsumentprodukter, begränsas skador från hanteringen till en händelse per produkt per 12-månadersperiod som börjar från HP Care Pack-tjänstens startdatum.

När den angivna gränsen är nådd, kommer kostnaden för reparation för eventuella ytterligare krav att debiteras efter tids- och materialåtgång, men alla andra aspekter av HP Care Pack-tjänsten som köpts fortsätter gälla såvida de inte uttryckligen beskrivits på annat sätt i det land där den köpts.

För kunder med en historia av påtagligt höga krav, förbehåller sig HP också rätten att neka godkännande av ansökningar om att köpa tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada.

## Beställningsinformation

Tillgången till tjänster och de olika tjänstenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser. För att få mer information eller för att beställa HPs tjänst för hårdvaruutbyte är du välkommen att kontakta HPs säljrepresentant och referera till följande produktnummer:

- HA360AC: helt anpassningsbar HP tjänst för hårdvaruutbyte
- HA117PC: HP PC Skrivare utbytestjänst för hårdvara

Vänligen kontakta din lokala HP-representant eller HP-återförsäljare för att avgöra vilken tjänsteprodukt som passar dina specifika behov.

## För mer information:

För mer information om HPs tjänster, kontakta någon av våra globala försäljningskontor eller återförsäljare eller besök någon av följande webbplatser:

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

## Anmäl dig för uppdateringar [hp.com/go/getupdated](http://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.

© 2015 Copyright 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 denna text ska anses utgöra en ytterligare garanti, uttryckligen eller indirekt, de facto eller enligt lag. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnad information i detta dokument.

