



# Hardware Support Offsite Return Services

## Avtalstjänster, en del av HP Care

### Tjänstens fördelar

- Flexibla leveransalternativ
- Möjlighet att välja mellan olika reparationstider
- En kostnadseffektiv, tillförlitlig supportlösning för produkter som används i mindre kritiska företags- eller hemmiljöer
- Support av hög kvalitet med uppbackning från HP

### Tjänstens egenskaper

- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Reparation, material och delar
- Returleverans
- Leverans till anvisat reparationscenter
- Reparationstid
- Täckningsperiod
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och service

Hardware Support Offsite Return Services (HP returjänst och hårdvarusupport för konsumenter, på annan plats) innehåller tjänster av hög kvalitet och omfattar retur till HP, fjärrsupport via telefon samt reparation på ett av HP anvisat reparationscenter för berättigade produkter. Denna tjänst inkluderar reparation eller utbyte, emballage, arbete och transportkostnader för returen.

För att tillgodose dina specifika behov erbjuder HP olika alternativ när det gäller reparationstider hos och leveranser till det av HP anvisade reparationscentret.

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Egenskap	Leveransspecifikationer
<b>Fjärrdiagnostik och fjärrsupport</b>	När ett problem uppstår, måste kunden först ta kontakt med HP. HP ger grundläggande teknisk telefonassistans med installation, produktkonfiguration, iordningställande och problemlösning. Innan du får hjälp på distans eller utanför kontoret, kan HP be kunden om relevant information, om att starta diagnostikverktyg eller utföra andra supportaktiviteter. HP arbetar tillsammans med kunden på distans för att isolera hårdvaruproblemet.
<b>Reparation, material och delar</b>	Om problemet, enligt HPs bedömning, inte kan lösas på distans kommer en HP-auktoriserad representant från ett av HP anvisat reparationscenter att ge teknisk support på den felaktiga hårdvaran så snart produkten kommit fram till reparationscentret. HP tillhandahåller alla delar som omfattas av support samt det material som behövs för att återställa den felaktiga produkten till funktionsdugligt skick. Vissa enheter kan HP efter egen bedömning välja att byta ut istället för att reparera dem. Reservdelarna och utbytesenheterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta delar och enheter blir HPs egendom.  Dessutom kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar på de system som omfattas av avtalet för att hårdvaruprodukterna ska fungera på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera uppdateringar av den inbyggda programvaran som HP anser vara nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att möjliggöra support av den utrustning som omfattas av avtalet.
<b>Returleverans</b>	En HP-auktoriserad kurir returnerar den reparerade eller utbytta produkten till kundens anläggning (om kunden finns inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls). Returleverans sker med marktransport och tar vanligtvis mellan 3 och 7 dagar. Kunden kan få leverans snabbare mot en tilläggsavgift.

**Tabell 1.** Tjänstens egenskaper (forts)

<b>Egenskap</b>	<b>Leveransspecifikationer</b>
<b>Leverans till anvisat reparationscenter</b>	<p>HP erbjuder två olika alternativ för att leverans av den trasiga produkten till anvisat reparationscenter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden levererar själv (returtjänst): Med detta alternativ ansvarar kunden för att den defekta enheten levereras eller transporteras till anvisat reparationscenter. Kunden måste se till att produkten är förpackad på lämpligt sätt för det valda leveranssättet. Leverans kan ske personligen eller skötas av någon lokal budfirma.</li> <li>• Hämtas av HP (HP hämtnings- och returtjänst): En HP-auktoriserad kurir hämtar den defekta enheten hos kunden (om kunden finns inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls) och levererar den till anvisat reparationscenter. Kunden ansvarar för att produkten förpackas och förbereds på lämpligt sätt innan den hämtas av kuriren. En beställning måste komma in före klockan 12:00 för att enheten ska hämtas samma dag. Övriga beställningar schemaläggs för hämtning nästa arbetsdag.</li> </ul>
<b>Reparationstid</b>	<p>Reparationstiden mäts i det antal dagar som gått från det att enheten hämtas hos kunden av ett HP-auktoriserat bud (eller tas emot under arbetstid på reparationscentret om den levereras eller skickas av kunden) tills dess att produkten är färdig för retur till kundens anläggning. I reparationstiden ingår inte den tid som krävs för att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kunden. Om enheten tas emot på anvisat reparationscenter efter klockan 17.00 räknas reparationstiden från nästa arbetsdag.</p> <p>De olika alternativa reparationstiderna beskrivs i Tabell 3. Alla reparationsalternativ finns inte tillgängliga överallt. Reparationstiderna kan vara längre utanför storstadsområdena och ifråga om intermittenta fel kan ytterligare reparationstid behövas.</p>
<b>Täckningsperiod</b>	<p>Täckningsperioden anger den tid under vilken tjänsterna är tillgängliga. Hardware Support Offsite med retur-service enligt beskrivningen ovan levereras på distans och i anvisat reparationscenter under kontorstid på vardagar. Service är tillgänglig mellan 8.00 och 17.00, måndag till fredag, utom allmänna helgdagar (tillgängligheten kan variera mellan olika geografiska platser).</p>
<b>Åtkomst till elektronisk supportinformation och service</b>	<p>HP ger åtkomst till hårdvarurelaterade elektroniska och webbaserade verktyg och tjänster, t.ex. uppdateringar av inbyggd programvara och meddelanden om förebyggande åtgärder.</p> <p>Med ett avtal för hårdvaruservice kan kunden använda alla tjänster som är fritt tillgängliga för registrerade användare med hårdvarusupport, plus ytterligare funktioner såsom webbaserad sökning i tekniska supportdokument för enklare problemlösning, åtkomst till lösenord som krävs för användning av HPs diagnostikverktyg samt möjlighet att göra servicebeställningar och kontrollera deras status.</p>

**Tabell 2.** Tillvalstjänster

<b>Egenskap</b>	<b>Leveransspecifikationer</b>
<b>Rätt att behålla defekt material</b>	<p>Det kan uppstå situationer då kunden inte vill lämna ut en defekt hårddisk därför att den innehåller känsliga data.</p> <p>Detta servicealternativ, som är tillgängligt för godkända produkter, upphäver HPs rätt att överta en defekt hårddiskkomponent på vilken känsliga data finns lagrade.</p>
<b>Skydda mot oavsiktliga skador</b>	<p>För godkända produkter kan särskilda tjänstenivåer med skydd mot oavsiktliga skador erbjudas. När skydd mot oavsiktliga skador tillämpas, erhåller kunden skydd mot oavsiktliga skador vid hantering för den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet som en del av denna tjänst.</p> <p>Oavsiktlig skada definieras som en fysisk skada på en produkt som orsakats av eller är ett resultat av en plötslig och oförutsedd incident, förutsatt att skadan uppstår vid normal användning. De incidenter som omfattas är oavsiktligt utspild vätska i eller på enheten, om den tappas eller faller, elektrisk överbelastning samt om LCD-skärmen skadas eller går sönder eller om delar går sönder. Fler detaljer och undantag från skyddet mot oavsiktliga skador finns i avsnittet Begränsningar av tjänsten.</p>

**Tabell 3.** Tjänstenivåalternativ

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

<b>Alternativ</b>	<b>Leveransspecifikationer</b>
<b>Returtjänst*</b>	<p>HP tillhandahåller en returtjänst som omfattar reparation eller utbyte och retur av den trasiga enheten, inklusive alla delar, arbete och fraktkostnader. Genom att välja alternativet Returtjänst åtar sig kunden ansvaret för att packa och leverera den felaktiga produkten till ett anvisat reparationscenter.</p> <p>HP returnerar den reparerade eller utbytta produkten till kundens anläggning (om den ligger inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls). Reparationstiden för den här tjänsten är tre (3) arbetsdagar för berättigade produkter, utom vid intermittenta fel som kan kräva ytterligare reparationstid. Reparationstiden räknas i dagar från den tidpunkt då produkten tas emot på ett reparationscenter till dess den reparerade produkten är färdig att returneras till kunden. I reparationstiden ingår inte den tid som krävs för att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kunden. I de fall då kunden begär snabbare returleverans mot en extra avgift, kommer denna att debiteras kunden.</p> <p>Kunden kan kontakta HPs kundtjänst mellan 8:00 och 17:00, vardagar förutom helgdagar. Utökad support kan finnas tillgänglig för vissa produkter (geografisk variation kan förekomma).</p>
<b>Hämtnings- och returtjänst*</b>	<p>HP tillhandahåller en dörr-till-dörr-tjänst som omfattar hämtning, reparation och utbyte av den felaktiga enheten och retur av en fungerande enhet. Reparationstiden för den här tjänsten är tre (3) arbetsdagar för berättigade produkter, utom vid intermittenta fel som kan kräva ytterligare reparationstid.</p> <p>Reparationstiden mäts från det ögonblick då produkten hämtas hos kunden (om tjänsten finns tillgänglig geografiskt) till dess att den reparerade produkten är färdig att returnera till kunden. I reparationstiden ingår inte den tid som krävs för att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kunden. I de fall då kunden begär snabbare returleverans mot en extra avgift, kommer denna att debiteras kunden.</p> <p>Kunden kan kontakta HPs kundtjänst mellan 8:00 och 17:00, vardagar förutom helgdagar. En beställning måste komma in före klockan 12:00 för att enheten ska hämtas samma dag. Övriga beställningar schemaläggs för hämtning nästa arbetsdag. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig för vissa produkter (geografisk variation för supporttiderna kan förekomma).</p>
Utökningar av tjänstenivåer (tillval)	
<b>Reparationstid</b>	<p>För berättigade produkter och vissa geografiska områden, kan den här tjänsten köpas med ett antal olika alternativa reparationstider.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Två (2) arbetsdagar</li> <li>• Tre (3) arbetsdagar</li> <li>• Fem (5) arbetsdagar</li> <li>• Sju (7) arbetsdagar</li> </ul>

\*Alla tjänstenivåer är inte tillgängliga för alla produkter.

## Begränsningar av tjänsten

Efter HPs bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service på av HP anvisat reparationscenter eller med andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan vara leverans av delar som kan bytas av kunden som t.ex. tangentbord eller mus. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

Serviceförfrågan vid intermittenta fel kan komma att kräva extra reparationstid och därför ta längre tid. Tillgången på olika tjänstealternativ kan variera lokalt.

I denna tjänst ingår bland annat inte:

- Återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat systemkorrigeringar eller utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP
- Service som krävs för att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om
- Förebyggande underhåll utfört av användaren

### Begränsningar i rätten att behålla defekt material

Tillvalstjänsten för rätt att behålla defekt material gäller endast datalagringskomponenter som bytts av HP beroende på fel. Den gäller inte byte av datalagringskomponenter som inte är defekta.

Datalagringskomponenter som av HP definieras som förbrukningsartiklar och/eller har nått den maximala livslängden för support och/eller den maximala användningsgränsen som anges i tillverkarens användarhandbok, produktens QuickSpecs eller det tekniska databladet omfattas inte av denna tjänst.

Rätten att behålla defekt material för tillval som enligt HP kräver ett separat avtal måste i förekommande fall konfigureras och köpas separat.

Felfrekvenserna för dessa komponenter övervakas konstant och HP förbehåller sig rätten att annullera denna tjänst med 30 dagars varsel om HP har skälig anledning att tro att kunden överutnyttjar rätten att behålla defekt material (exempelvis när utbyte av defekta datalagringskomponenter väsentligt överskrider standardfelfrekvenserna för de berörda systemen).

### Undantag från skyddet mot oavsiktliga skador

För att en produkt ska kunna omfattas av skyddet mot oavsiktliga skador måste produkten omfattas av en fabriksgaranti eller en garantiförlängningstjänst med en täckningstid som motsvarar eller är längre än skyddet mot oavsiktliga skador. Skyddet mot oavsiktliga skador ger skydd mot plötsliga och oförutsedda skador vid hantering av produkten, förutsatt att skadan uppstår vid reguljär användning. Det omfattar inte följande situationer och skador på grund av:

- Normalt slitage, förändringar av färg, textur eller ytfinish, gradvis försämring, rost, damm eller korrosion
- Eldsvåda, fordonsolyckor eller olyckor i hemmet (i fall där olyckan täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturkatastrofer (inklusive men inte begränsat till översvämning) eller andra faror som inte har sitt ursprung i produkten
- Exponering för väder- eller miljöförhållanden utanför HPs specifikationer, exponering för riskmaterial (inklusive bioriskmaterial), försumlighet från användarens sida, felaktig användning, felhantering, olämplig strömförsörjning, obehöriga reparationer eller reparationsförsök, felaktiga och otillåtna modifieringar, kompletteringar eller installationer av utrustningen, skador eller angrepp från djur eller insekter, defekta batterier, batteriläckage, brister i av tillverkaren föreskrivet underhåll (inklusive användning av olämpliga rengöringsmedel)

- Fel i produktens design, konstruktion, programmering eller instruktioner
- Underhåll, reparation eller utbyte som krävs på grund av förlust eller skada som inte uppstått genom normal användning, förvaring och drift av produkten i enlighet med tillverkarens specifikationer och användarhandbok
- Stöld, förlust, oförklarligt försvinnande eller borttappande
- Förlorade eller skadade data; avbrott i verksamheten
- Bedrägeri (inklusive men inte begränsat till felaktig, vilseledande eller ofullständig redogörelse för hur utrustningen skadades till kundens bedömare, servicetekniker eller HP)
- Skada till följd av olyckshändelse eller annan skada på produkten som är av kosmetisk natur, dvs. skada som inte påverkar datorns drift och funktioner
- Brister på datorbildskärmar, inklusive men inte begränsat till inbränning och saknade pixlar, som uppstått genom normal användning och drift av produkten
- Skada på produkter vars serienummer tagits bort eller förändrats
- Skada eller utrustningsfel som omfattas av en tillverkargaranti, ett återkallande eller som rapporterats av fabriken
- Skada som uppstår när kunden transporterar den produkt som omfattas av tjänsten till eller från en annan plats
- Skada på hårdvara, programvara, medier, data osv. som uppkommer på grund av faktorer som omfattar men inte är begränsade till virus; tillämpningsprogram; uppgraderingar; alla typer av formatering; databaser; filer; drivrutiner; källkod; objektкод eller egenutvecklade data; support, konfiguration, installation eller ominstallation av programvara eller data, eller användning av skadade eller defekta medier
- Alla slags omständigheter som inträffat före HP-serviceavtalets köpdatum
- Föråldrade produkter
- Utrustning som transporterats utanför det land där den köptes och inte omfattas av servicenivån Global + skydd mot oavsiktliga skador
- Skadade eller defekta LCD-skärmar när felet uppstått på grund av oegentligheter eller inte omfattas av skyddet enligt ett annat villkor för tjänsten
- Avsiktlig skada som resulterar i att en datorbildskärm eller monitor skadas eller spricker
- Skada som uppstått på grund av polisär åtgärd, oförklarat eller förklarat krig, kärnvapenincident eller terrorism
- Någon form av förändring eller modifiering av produkten som omfattas av skyddet
- Oförklarligt eller mystiskt försvinnande och medvetna handlingar för att skada den produkt som omfattas av tjänsten
- Vårdslöst, försumligt eller oegentligt uppförande vid hantering eller användning av produkten. Om skyddande fodral, väskor eller fickor eller liknande levererats eller tillhandahållits för produkten som omfattas av tjänsten måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att ha rätt till skyddet mot oavsiktliga skador. Vårdslöst, försumligt eller oegentligt uppförande omfattar men är inte begränsat till att hantera och använda de produkter som omfattas på ett farligt, skadligt eller aggressivt sätt som kan resultera i att de skadas, eller att medvetet och avsiktligt skada produkten; skador som uppstår till följd av sådana handlingar omfattas INTE av skyddet mot oavsiktliga skador

För HPs kommersiella produkter och konsumentprodukter är oavsiktlig skada vid hantering begränsad till en incident per produkt per 12-månadersperiod från och med HP-avtalets startdatum.

När den specificerade gränsen nåtts, debiteras kostnaden för reparation av en huvudkomponent på tids- och materialbasis. Alla övriga aspekter av den köpta avtalstjänsten från HP fortsätter dock att gälla, såvida inget annat specifikt dokumenterats i inköpslandet.

För kunder som har en historik med anmärkningsvärt höga ersättningsanspråk förbehåller sig HP också rätten att neka till köp av skydd mot oavsiktliga skador.

## Förutsättningar

HP kan efter eget gottfinnande kräva granskning av de produkter som omfattas av tjänsten. Om en sådan granskning krävs kontaktar en auktoriserad HP-representant kunden, varpå kunden ska samtycka till att ordna så att en granskning kan utföras inom 30 dagar. Under granskningen samlas viktig konfigurationsinformation in och en inventering av de produkter som omfattas av avtalet utförs. Med hjälp av informationen som samlats in under granskningen kan HP planera och upprätthålla lager med reservdelar i tillräcklig omfattning och på lämpliga platser. Den hjälper även HP att undersöka och felsöka möjliga framtida hårdvaruincidenter så att reparationer kan utföras så snabbt och effektivt som möjligt. Efter HPs eget gottfinnande kan granskningen utföras på plats, via fjärråtkomst, via fjärrgranskningsverktyg eller per telefon.

## Kundens ansvar

Kunden ska på HPs begäran assistera HP vid problemlösning på distans genom att göra följande:

- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av inbyggd programvara som kan installeras av kunden
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera kritiska uppdateringar av inbyggd programvara, reservdelar som kan installeras av kund och utbytesenheter som levereras av HP.

Kunden måste se till att den felaktiga produkten är rätt packad och förberedd för hämtning eller för den valda leveransmetoden till anvisat reparationscenter. HP kan komma att kräva att kunden bifogar en utskrift med resultat från tidigare utförd självtest tillsammans med den trasiga produkten.

Det åligger kunden att:

- Säkerhetskopiera all programvara och data. HP rekommenderar regelbunden säkerhetskopiering
- Återskapa programvara och data i enheten efter reparationen eller utbytet
- Installera användarprogramvaran och se till att de rätta licenserna finns

Kunden ansvarar för säkerheten för egen och konfidentiell information. Kunden ansvarar för att på lämpligt sätt sanera eller ta bort data från produkter som kan bytas ut och returneras till HP inom ramen för reparationsprocessen för att säkerställa att kundens data skyddas. Mer information om kundens ansvarsområden, inklusive dem som beskrivs i HPs policy för mediasanering för kunder inom sjukvården finns på [hp.com/go/mediahandling](http://hp.com/go/mediahandling).

Om kunden väljer att behålla reparerade delar som omfattas av tillvalstjänsten som ger rätt att behålla defekt material, är det kundens ansvar att:

- Behålla de datalagringskomponenter som omfattas av tjänsten och som byts ut när HP utför support
- Säkerställa att för kunden känsliga data på den defekta komponenten förstörs eller förblir skyddade
- Ha en auktoriserad representant på plats för att ta vara på den defekta datalagringskomponenten, godkänna utbyteskomponenten, ge HP identifikationsuppgifter, t.ex. serienummer, för varje komponent som behålls inom ramen för tjänsten och, på HPs begäran, underteckna ett dokument från HP som bekräftar att den defekta datalagringskomponenten har behållits
- Förstöra den datalagringskomponent som behållits och/eller säkerställa att den inte tas i drift igen
- Kassera alla datalagringskomponenter som behållits i enlighet med tillämpliga miljölagar och -föreskrifter

För datalagringskomponenter som levererats av HP till kunden som lånad, hyrd eller leasad produkt gäller att kunden omgående ska returnera utbyteskomponenterna vid supportavtalets utgång eller annullerande. Kunden ansvarar ensam för att alla känsliga data raderas innan en lånad, hyrd eller leasad komponent eller produkt returneras till HP, och HP ansvarar inte för att bevara konfidentialitet eller sekretess för känsliga data som finns kvar på sådana komponenter.

För HPs avtalstjänster som omfattar skydd mot oavsiktliga skador vid hantering, är det kundens ansvar att rapportera den oavsiktliga skadan till HP inom 30 dagar från datumet för incidenten så att HP snabbt kan reparera systemet. HP förbehåller sig rätten att neka reparationer inom ramen för detta avtal om incidenten anmäls mer än 30 dagar efter datumet då incidenten inträffade. Om skyddstillbehör såsom fodral, väskor eller fickor medföljde eller tillhandahölls för användning med produkten som omfattas av tjänsten, är det kundens ansvar att kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att skydda produkten mot skador.

## Omfattning

Tjänsten är begränsad till vissa platser. Fråga en lokal HP-auktoriserad representant om denna tjänst finns tillgänglig där du är.

## Beställningsinformation

Om du vill ha ytterligare information eller om du vill beställa Hardware Support Offsite Return Service är du välkommen att kontakta en lokal HP-representant.

**Mer information finns på**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Registrera dig för uppdateringar**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

HP-tjänster regleras av HPs försäljningsvillkor, servicevillkor och allmänna leveransbestämmelser som tillhandahålls kunden vid köpet. Den lokala lagstiftningen kan ge kunden fler rättigheter och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs försäljnings- och servicevillkor eller av HPs begränsade garanti som en HP-produkt omfattas av.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en utökning av sådan garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

