

# HP Hardware Support Offsite – hämtnings- och returservice med skydd mot oavsiktliga skador

HP Care Pack Services



HP Hardware Support Offsite är en högkvalitativ dörr-till-dörr-tjänst för godkända HP-produkter. Tjänsten inkluderar telefonsupport, hämtning, reparation eller utbyte av den defekta produkten via ett av HP utsett reparationscenter, retur av en fungerande produkt inom fem arbetsdagar (kan variera lokalt) och alla delar och arbete samt transportkostnaderna för hämtning och retur.

Med det extra skyddet mot oavsiktliga skador kan du dessutom undvika oväntade kostnader för reparation eller utbyte på grund av skador som kan inträffa vid normal användning av dina mobila och stationära enheter.

## **Tjänstens fördelar**

- Skyddar mot oväntade reparationskostnader när du genom en olyckshändelse skadar din mobila eller stationära enhet. Oavsiktliga skador täcks inte av standardgarantin eller någon annan HP Care Pack-tjänst
- Inkluderar hämtnings- och returservice
- Ökad driftstid och produktivitet
- Support av hög kvalitet med uppbackning från HP
- Enkelt att tillkalla hjälp

## **Tjänstens egenskaper – några exempel**

- Fjärrdiagnostik och teknisk telefonsupport telefonsupport
- Reparation på ett anvisat HP Repair Center, material och delar ingår
- Den fungerande produkten returneras till din anläggning
- Produkten hämtas av HP
- Fem dagars reparationstid (kan variera lokalt)
- Service ges vardagar under kontorstid (standard)
- Skydd mot oavsiktliga skador

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	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 på en reparationsanläggning, kan HP be dig om relevant information, att starta diagnostikverktyg eller att utföra andra supportaktiviteter. HP arbetar tillsammans med kunden på distans för att isolera hårdvaruproblemet.
<b>Reparation, material och reservdelar</b>	<p>Om problemet, enligt HP:s bedömning, inte kan lösas på distans, kommer en HP-auktoriserad representant från ett anvisat HP Repair Center att ge teknisk support på den defekta hårdvaran så snart produkten kommit fram till HP Repair Center. HP tillhandahåller alla delar som omfattas av HP:s support samt det material som behövs för att upprätthålla den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet i funktionsdugligt skick. Vissa enheter kan HP efter egen bedömning välja att byta ut istället för att reparera. Reservdelarna och utbytesenheterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta delar och enheter blir HP:s egendom.</p> <p>Dessutom kan HP installera tekniska förbättringar på den produkt som omfattas av avtalet för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera de uppdateringar av den fasta programvaran som HP anser vara nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HP ska kunna utföra support.</p>
<b>Returleverans</b>	En HP-auktoriserad kurir returnerar den reparerade eller utbytta produkten till kundens anläggning, om den ligger inom det geografiska område där servicen gjordes. Returleverans sker med marktransport och tar vanligtvis mellan tre och sju arbetsdagar. Kunden kan få leverans snabbare mot en tilläggsavgift.
<b>Hämtning</b>	En HP-auktoriserad kurir hämtar den defekta enheten hos kunden, inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls, och levererar den till anvisat HP Repair Center. Kunden ansvarar för att produkten förbereds enligt givna instruktioner innan den hämtas av kuriren.
<b>Reparationstid</b>	Reparationstiden för den här tjänsten är fem arbetsdagar på godkända geografiska platser, utom vid intermittenta fel som kan kräva ytterligare reparationstid. Reparationstiden mäts i det antal dagar som gått från det att enheten hämtats hos kunden av en HP-auktoriserad kurir, eller tagits emot under arbetstid på anvisat HP Repair Center om den levereras eller skickas av kunden, till 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 HP Repair Center efter klockan 17.00 räknas reparationstiden på fem dagar från nästa arbetsdag. En reparationstid på fem arbetsdagar är inte tillgänglig på alla geografiska platser och kan vara längre utanför storstadsområden.
<b>Servicefönster</b>	HP Hardware Support Offsite Service enligt beskrivningen ovan levereras på distans och vid anvisade HP Repair Center under kontorstid på vardagar. Service är tillgänglig från 8.00 till 17.00, måndag till fredag, utom helgdagar (kan variera lokalt).
<b>Skydd mot oavsiktliga skador</b>	<p>För godkända produkter kan särskilda servicenivåer med skydd mot oavsiktliga skador erbjudas. När skydd mot oavsiktliga skador tillämpas, erhåller kunden skydd mot oavsiktliga skador 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 slumpartad incident. De incidenter som omfattas är eldsvåda, oavsiktligt utspild vätska i eller på produkten, om produkten tappas eller faller, kollisioner samt elektrisk överbelastning. Detta inkluderar skadade eller trasiga LCD-skärmar (skärmar med flytande kristaller) eller trasiga delar.</p> <p>Skyddet mot oavsiktliga skador täcker inte stöld, förlust, normal förslitning, förbrukningsartiklar, avsiktlig skadegörelse eller andra undantag som beskrivs i detalj i avsnittet "Begränsningar i servicen".</p> <p>Utbyte av större delar, vilka räknas upp i avsnittet "Begränsningar i servicen", är begränsat till tre per år.</p> <p>Enheten kan behöva repareras eller bytas ut vid en av HP anvisad anläggning, eftersom alla utbytesdelar kanske inte är tillgängliga lokalt.</p>

## Begränsningar i servicen

Tjänsten kan utföras vid ett anvisat HP Repair Center av en HP-servicetekniker eller annan auktoriserad representant.

Efter HP:s bedömning utförs service med fjärrdiagnostik och -support eller med andra servicemetoder, eller med en kombination av fjärrdiagnostik och -support och service på ett av HP anvisat HP Repair Center. Andra servicemetoder kan innefatta 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.

I denna tjänst ingår bland annat inte:

- Återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat en s k system fix eller utfört en reparation eller rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP
- Service som krävs för att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om

Tillgången till olika servicealternativ kan variera lokalt.

## Detta omfattas inte av skyddet mot oavsiktliga skador:

Skyddet mot oavsiktliga skador ger inte täckning för:

- Skada orsakad av underlåtenhet att utföra tillverkarens rekommenderade underhåll eller att följa driftsspecifikationerna
- Skada orsakad av krig eller kärnvapenincident, terrorism, obehöriga försöka att reparera utrustningen, användning av skadade eller defekta medier
- Förlorade eller förvanskade data, avbrott i verksamheten, föråldrad teknik, kosmetisk skada, rost, förändringar av färg, textur eller ytfinish, förslitning, gradvis försämring
- Fel i design, konstruktion och programmering av eller i instruktioner för produkten
- Bedrägeri, stöld, oförklarligt eller mysteriskt försvinnande, felaktig användning, missbruk eller uppsåtlig handling
- Någon form av förändring eller modifiering av produkten

Utbyte av huvudkomponenter är begränsat till tre per år. För skydd mot oavsiktliga skador omfattar huvudkomponenterna – men är inte begränsade till – skärm (LCD), DVD/CD ROM-enheter, moderkort, processor, hårddisk och minne. Kostnaden för att reparera en huvudkomponent efter att gränsen på tre händelser per år har nåtts debiteras på tids- och materialbasis.

## Kundens ansvar

Kunden måste registrera den hårdvara som omfattas av avtalet och HP Care Pack såsom det framhålls i HP Care Pack-supportavtalet.

Kunden skall på HP:s 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/eller för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som bör väljas
- Starta självtester och/eller andra diagnostikverktyg och -program
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga, för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera reservdelar och utbytesenheter som kan installeras av kunden själv och som levereras av kuriren.

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

Det åligger kunden att

- Avinstallera alla tillägg och/eller tillbehör från basenheten innan den returneras till HP för reparation av oavsiktliga skador
- Säkerhetskopiera alla program och data. HP rekommenderar att säkerhetskopiering görs regelbundet
- Återställa program och data i enheten efter reparationen eller utbytet
- Avsvara för installation av användarprogramvaran och se till att de rätta licenserna finns

## Servicefönster

Alla standardtillbehör inkluderade med HP-basenhetsens artikelnummer och alla interna komponenter som levererats av HP, exempelvis HP Jetdirect-kort, minne och CD-ROM-enheter täcks av denna tjänst. Tjänsten täcker bland annat inte:

- Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till batterier, projektorglöd lampor och pennor till Tablet PC
- Underhållssatser och andra tillbehör
- Enheter från annan tillverkare än HP
- Tillbehör som köpts utöver basenheten, såsom dockningsstationer och portreplikatorer
- Produkter som reparerats av en obehörig tekniker eller användare

## Beställningsinformation

Tillgången till service och de olika servicenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser.

## Ytterligare information

Ytterligare information om HP:s tjänster kan du få på något av våra säljkontor världen över, hos våra återförsäljare eller på vår webbplats:

**[www.hp.se/carepack](http://www.hp.se/carepack)**

**[www.hp.se/support](http://www.hp.se/support)**

© Copyright 2006 Hewlett-Packard 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 ytterligare garanti eller villkor, uttryckligen eller underförstått. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.