

HP Hardware Support Offsite med returservice



HP Care Pack Services

HP Hardware Support Offsite med returservice erbjuder tjänster av hög kvalitet och omfattar retur till HP, fjärrsupport via telefon samt reparation på ett anvisat HP Repair Center för utvalda produkter. Denna tjänst inkluderar reparation eller utbyte, material och delar, arbete och transportkostnader för returen.

HP erbjuder servicenivåer med olika leveransalternativ till anvisat HP Repair Center enligt nedan.

Vissa servicenivåer är också tillgängliga med tillvalstjänster såsom skydd mot oavsiktliga skador eller rätt att behålla defekt material.

Tjänstens fördelar

- Flexibla leveransalternativ
- Tillförlitligt alternativ till lägre kostnad för produkter som används i mindre kritiska företags- eller hemmiljöer
- Support av hög kvalitet

Tjänstens egenskaper - några exempel

- Fjärrdiagnostik och telefonsupport
- Reparation på ett anvisat HP Repair Center (material och delar ingår)
- Den fungerande produkten returneras till dig
- Flexibla alternativ för leverans till anvisat HP Repair Center
- Tre arbetsdagers reparationstid (kan variera lokalt)
- Servicefönster: arbetsdagar under normal kontorstid

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	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 "offsite", 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 maskinvaruproblemet.
Support hos HP och material	<p>Om problemet, enligt HP:s bedömning, inte kan lösas på distans kommer HP att be kunden returnera den defekta maskinvaruprodukten till ett av HP anvisat HP Repair Center, där HP kommer att utföra teknisk support. HP tillhandahåller alla delar som omfattas av HP:s support samt det material som behövs för att återställa den maskinvaruprodukt som omfattas av avtalet till funktionsdugligt skick. Vissa sådana maskinvaruprodukter 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 maskinvaruprodukterna 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>
Returleverans	En HP-auktoriserad kurir returnerar den reparerade eller utbytta produkten till kundens anläggning, om den ligger inom det geografiska område där servicen utfördes. Returleverans sker med marktransport och tar vanligtvis mellan tre och sju arbetsdagar. Kunden kan få leverans snabbare mot en tilläggsavgift.
Transport till HP Repair Center	<p>Beroende på vilken servicenivå du har köpt, erbjuder HP olika alternativ för leverans av den defekta produkten till anvisat HP Repair Center:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden ansvarar för leverans: med detta alternativ ansvarar kunden för att den defekta produkten levereras till anvisat HP Repair Center. Kunden måste se till att produkten är förpackad på lämpligt sätt för det valda leveranssättet. Leverans kan ske personligen eller skötas av en lokal budfirma.• HP hämtar produkten: En HP-auktoriserad kurir hämtar den defekta produkten hos kunden, om kunden finns 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.
Reparationstid	<p>Reparationstiden för den här tjänsten är tre arbetsdagar för godkända produkter, utom vid intermittenta fel och när reservdelar inte är tillgängliga, vilket kan kräva ytterligare reparationstid. Reparationstiden mäts i det antal arbetsdagar som gått från det att den defekta produkten tagits emot av HP till dess att den reparerade eller utbytta produkten är färdig för retur till kundens anläggning. Med "tagits emot av HP" avses något av följande, beroende på vilket leveransalternativ som valts:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hämtad hos kunden av en HP-auktoriserad kurir, eller• Mottagen under kontorstid på anvisat HP Repair Center, om produkten levererats eller skickats av kunden. <p>I reparationstiden ingår inte den tid som krävs för att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kunden. Om produkten tas emot på anvisat HP Repair Center efter klockan 17.00 räknas reparationstiden på tre dagar från nästa arbetsdag.</p> <p>En reparationstid på tre arbetsdagar är inte tillgänglig på alla geografiska platser och kan vara längre utanför storstadsområden.</p>
Servicefönster	Servicefönstret specificerar den tid under vilken de beskrivna tjänsterna utförs hos HP eller på distans. Service är tillgänglig från 8.00 till 17.00, måndag till fredag, utom helgdagar (kan variera lokalt).

Specifikationer

Tabell 2. Tillvalstjänster

Tjänst	Leveransspecifikationer
Rätt att behålla defekt material	Enheten kan behöva repareras eller bytas ut vid en av HP anvisad anläggning, eftersom alla utbytesdelar kanske inte är tillgängliga lokalt. Detta servicealternativ gäller utvalda produkter och ger kunden rätt att behålla defekta hårddiskar som kunden inte vill lämna ifrån sig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla hårddiskar i ett system som omfattas av tjänsten måste inkluderas. HP avstår från rätten att överta en defekt hårddisk som omfattas av rätten att behålla defekt material om en utbytesprodukt levereras till kunden av HP. Kunden behåller alla defekta hårddiskar som omfattas av HP:s supportavtal.
Skydd mot oavsiktliga skador	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 maskinvaruprodukt som omfattas av avtalet som en del av denna tjänst. 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 oavsiktligt utspild vätska i eller på enheten, om den tappas eller faller samt elektrisk överbelastning. Detta inkluderar skadade eller trasiga LCD-skärmar (skärmar med flytande kristaller) eller trasiga delar.

Specifikationer

Tabell 3. Alternativa servicenivåer

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

Alternativ	Leveransspecifikationer
HP returservice	HP tillhandahåller en returtjänst som omfattar reparation eller utbyte och retur av den defekta produkten, inklusive alla delar, arbete och fraktkostnader. Genom att välja servicealternativet HP returservice, åtar sig kunden ansvaret för att packa och leverera den defekta produkten till ett anvisat HP Repair Center. 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 utvalda produkter, utom vid intermittenta fel som kan kräva ytterligare reparationstid. Reparationstiden räknas i antalet arbetsdagar från den tidpunkt då produkten tas emot på ett HP Repair Center till dess den reparerade eller utbytta 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. Kunden kan ringa till HP kundsupportcenter mellan 8:00 och 17:00, vardagar förutom helgdagar. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig för vissa produkter (geografisk variation kan förekomma).
HP hämtnings- och returservice	HP tillhandahåller en dörr-till-dörr-tjänst som omfattar hämtning, reparation och utbyte av den defekta produkten och retur av en fungerande produkt. Reparationstiden för den här tjänsten är tre (3) arbetsdagar för utvalda produkter, utom vid intermittenta fel som kan kräva ytterligare reparationstid. Reparationstiden mäts i dagar från det ögonblick då produkten hämtas hos kunden, om tjänsten finns tillgänglig geografiskt, till dess att den reparerade produkten är färdigt 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. Kunden kan ringa till HP kundsupportcenter mellan 8:00 och 17:00, vardagar förutom helgdagar. En servicebeställning måste komma in före klockan 12:00 för att hämtning ska ske samma dag. Övriga servicebeställningar schemaläggs för hämtning nästa arbetsdag. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig för vissa produkter (geografisk variation kan förekomma).

Omfattning

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, projektorglödlampor 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

Kundens ansvar

Om HP så begär måste kunden eller en HP-auktoriserad representant registrera maskinvaruprodukten för support inom tio (10) dagar från denna tjänsts inköpsdatum såsom det framhålls i HP Care Packs instruktioner för registrering eller i det e-postdokument som HP tillhandahållit, eller enligt andra anvisningar från HP. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas, måste den registreras (eller en korrekt ändring av den befintliga HP-registreringen göras) inom tio dagar.

Kunden skall på HP:s begäran assistera HP vid problemlösning på distans. Kunden ska utföra 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 installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem, på begäran av HP

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera kritiska uppdateringar av fast programvara samt reservdelar och utbytesenheter som kan installeras av kunden själv och som levererats till kunden.

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 defekta produkten.

Kunden måste radera alla personliga och/eller konfidentiella data från den defekta produkten innan den returneras till en av HP anvisad plats för reparation eller utbyte. HP ansvarar inte för data på den returnerade produkten.

Med alternativet som ger kunden rätt att behålla defekta medier, är det kundens ansvar att:

- Avlägsna alla hårddiskar innan den defekta produkten returneras till en av HP anvisad plats för reparation eller utbyte. HP ansvarar inte för data på hårddiskar
- Säkerställa att för kunden känsliga data på den defekta hårddisken förstörs eller förblir skyddade
- Ge HP identifikationsinformation om varje hårddisk som omfattas av tjänsten samt underteckna ett formulär som bekräftelse på att kunden behållit hårddiskarna
- Förstöra den hårddisk som behållits och/eller säkerställa att hårddisken inte tas i drift igen
- Kassera alla hårddiskar som behållits i enlighet med tillämpliga miljölagar och -föreskrifter

För hårddiskar som levererats av HP till kunden som lånad, hyrd eller leasad produkt gäller att kunden omgående ska returnera utbytesdiskarna vid supportavtalets utgång eller annullerande. Kunden ansvarar ensam för att alla känsliga data raderas innan en lånad, hyrd eller leasad hårddisk returneras till HP.

Begränsningar av servicen

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service på ett av HP anvisat HP Repair Center eller med andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan vara med kurir som kommer med delar som kan bytas av kunden som t.ex. tangentbord, mus eller en hel utbytesenhet. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

I denna tjänst ingår bland annat inte:

- Säkerhetskopiering och återställning av samt support för operativsystem, annan programvara och data
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat en s.k. systemfix eller inte 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
- Tjänster som enligt HP:s bedömning krävs efter det att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera maskinvara, fast programvara eller programvara
- Tjänster som enligt HP:s uppfattning krävs på grund av olämplig behandling eller användning av produkten
- Förebyggande underhåll utfört av användaren

Begränsningar i rätten att behålla defekt material

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

Felfrekvenser för hårddiskar 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 hårddiskar väsentligt överskrider standardfelfrekvenserna för de berörda systemen).

HP TAR INGET ANSVAR FÖR INNEHÅLLET I ELLER FÖRSTÖRANDET AV HÅRDDISKAR SOM KUNDEN VÄLJER ATT BEHÅLLA. HP OCH DESS FILIALER OCH LEVERANTÖRER KAN INTE STÄLLAS ANSVARIGA FÖR OAVSIKTLIGA ELLER SÄRSKILDA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR, INTE HELLER FÖR FÖRLUST ELLER MISSBRUK AV DATA INOM RAMEN FÖR TJÄNSTEN FÖR RÄTT ATT BEHÅLLA DEFEKT MATERIAL.

Undantag från 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, eldsvåda, terrorism, trafikolycka, force majeure, försök av obehöriga att reparera produkten eller 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 mystiskt försvinnande, felaktig användning, missbruk eller uppsåtlig handling
- Någon form av förändring eller modifiering av produkten

För HP Business Notebook-produkter gäller att byte av huvudkomponenter är begränsat till tre huvudkomponenter per produkt och 12-månadersperiod, med början vid HP Care Pack-avtalets startdatum. För alla andra produkter är byte av huvudkomponenter begränsat till en huvudkomponent per 12-månaders-period från HP Care Pack-avtalets startdatum.

För skyddet mot oavsiktliga skador omfattar huvudkomponenterna, dock inte begränsat till, skärm (LCD), DVD/CD ROM-enheter, moderkort, processor, hårddisk och minne. När den specificerade gränsen nåtts, debiteras kostnaden för reparation av en huvudkomponent på tids- och materialbasis.

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

www.hp.se/support

