



hp care pack

hp hårdvaru-  
support

servicebeskrivning

## Accidental Damage – skydd mot oavsiktliga skador på bärbart

översikt av  
tjänsten

HP:s hårdvarusupport "offsite" med hämtning och retur erbjuder dörr-till-dörr-service med hög kvalitet. Till ett lågt pris inkluderar tjänsten telefonsupport, hämtning, reparation eller utbyte av den defekta produkten via ett angivet HP Repair Center samt retur av en fungerande produkt. Denna tjänst inkluderar material, arbete och transportkostnader för returen.

Med det extra skyddet mot oavsiktliga skador undviker du oväntade kostnader för reparation eller utbyte på grund av skador som kan inträffa vid normal användning av en mobil produkt.

fördelar för  
kunden

- En kostnadseffektiv, tillförlitlig supportlösning för produkter som används i mindre kritiska företags- eller hemmiljöer, med extra skydd mot oavsiktliga skador
- Utökar tjänsten så att den omfattar oavsiktliga skador på en mobil produkt, vilka annars inte omfattas av tillverkarens garanti och HP Care Pack-tjänsterna
- Bekväm hämtnings- och returservice
- Ökad driftstid och produktivitet
- Support av hög kvalitet med uppbackning från HP
- Fjärrdiagnostik och teknisk telefonsupport
- Hämtning och leverans av den defekta enheten till angivet HP Repair Center
- Material och reservdelar ingår
- En fungerande produkt returneras till dig
- Service ges vardagar under kontorstid (standard)
- Skydd mot oavsiktliga skador på produkten

tjänstens  
egenskaper –  
några exempel

specifikationer

tabell 1. tjänstens egenskaper

Tjänstens omfattning, inklusive tillgänglighet för specifika servicenivåer, geografiska begränsningar, svarstider och servicefönster kan variera mellan olika länder och måste kontrolleras vid tidpunkten för köpet eller genom att HP kontaktas i det land där tjänsten ska tillhandahållas.

egenskap	leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När du ringer för att få support på det angivna telefonnumret ger HP grundläggande teknisk telefonassistans för installation, produktkonfiguration, iordningsställande och problemlösning. Innan du får hjälp på distans eller "offsite" kan HP inleda och utföra diagnostik på din utrustning med hjälp av elektroniska fjärrsupportverktyg, där sådana är tillgängliga, eller använda andra sätt för att underlätta problemlösning på distans.
Leverans till HP Repair Center	Om det tekniska problemet inte kan lösas på distans kommer ett av HP-auktoriserat kurirföretag att hämta den defekta produkten hos dig nästa arbetsdag som ditt servicefönster omfattar och leverera den till angivet HP Repair Center. Du ansvarar för att på lämpligt sätt paketera och förbereda produkten för hämtning.



## hp care pack

## hp hårdvaru- support

## servicebeskrivning

### Reparation, material och delar

Det angivna HP Repair Center tillhandahåller teknisk support för den defekta hårdvaruprodukten och reparerar eller byter ut komponenter eller hela enheten efter behov för att återställa produkten till normalt fungerande skick. Dessutom kan HP installera tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar i systemet för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att förbättra prestandan och upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP.

HP tillhandahåller alla delar och allt material som erfordras för att den hårdvara som omfattas av supporten ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Reservdelarna och utbytesenheterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbyta delar och enheter tillfaller HP.

### Returleverans

HP returnerar den reparerade eller utbytta produkten med kurirtransport.

### Åtgärdstid

Åtgärdstiden för denna tjänst är fem (5) till sex (6) HP-arbetsdagar för standardreparationer. Intermittenta fel kan erfordra ytterligare reparationstid. Om reparation behövs på grund av en oavsiktlig skada gör HP sitt bästa för att hantera ärendet så fort som möjligt och åtgärdstiden beror på skadans typ och omfattning. Åtgärdstiden mäts i det antal arbetsdagar som förflyter från och med att enheten hämtas tills den reparerade produkten returneras.

### Servicefönster

Servicefönstret specificerar den tid under vilken din serviceanmälan kan registreras och service tillhandahållas. Ärenden som tas emot utanför detta fönster registreras under nästa arbetsdag som faller inom ditt servicefönster.

Följande servicefönster är tillgängliga:

- *Standard:* Service är tillgänglig mellan 8.00 och 17.00, måndag till fredag, utom allmänna helgdagar.

Ditt ärende måste tas emot före 15:00 inom det servicefönster som avtalet omfattar för att hämtning nästa arbetsdag ska kunna utföras.

### Skydd mot oavsiktliga skador

Tjänstens omfattning utökas till reparationer som behövs på grund av oavsiktliga skador på den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet. Med oavsiktliga skador avses mekaniska eller elektriska skador på produkten på grund av oförutsedd belastning, stötar, överspänning eller en händelse eller serie händelser som inträffar när som helst under giltighetstiden för HP Care Pack och som inte kunnat undvikas genom rimlig varsamhet och försiktighetsåtgärder. Exempel på oavsiktliga skador är: utspilld vätska, fall, kollisioner, elektrisk överbelastning, skadad eller trasig LCD-skärm.

### leverans av tjänsten

HP tillhandahåller efter eget val tjänsten i form av fjärrdiagnostik och fjärrsupport, service "offsite" eller någon annan servicemetod, eller en kombination av dessa.

HP kan även tillhandahålla delar som du själv ska installera enligt skriftliga anvisningar från HP.

### begränsningar av servicen

För reparationer som är nödvändiga på grund av oavsiktliga skador är utbyte av huvudkomponenterna begränsat till en gång per år. Huvudkomponenterna omfattar skärm (LCD), DVD/CD ROM-enheter, hårddisk, moderkort, processor och minne. Stöld, eldsvåda, avsiktliga skador och normal förslitning omfattas inte.

HP:s hårdvarusupport "offsite" med hämtning och retur omfattar inte:

- diagnostik, konfiguration, installation eller underhåll på plats
- installation och konfiguration av operativsystemet eller av någon annan programvara eller återställning/återskapande av kundens data på de komponenter där felet uppstått,

### giltighetstid

Tjänstens giltighetstid räknas från det ursprungliga inköpsdatumet för den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet och fortsätter under den tidsperiod som anges i HP Care Pack-dokumentet.



hp care pack

hp hårdvaru-  
support

servicebeskrivning

kundens ansvar

**Du måste registrera den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet och ditt HP Care Pack enligt beskrivningen i avsnittet Beställningsinformation nedan.**

På HP:s begäran ansvarar du för att assistera HP vid problemlösning på distans genom att:

- tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt eller för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig,
- starta självtester och/eller andra diagnostikverktyg och program, samt
- utföra andra rimliga aktiviteter för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet.

Du ansvarar även för att:

- paketera och förbereda den defekta produkten på lämpligt sätt för transport och leverans till angivet HP Repair Center,
- på begäran av HP inkludera en utskrift av resultat från eventuella tidigare utförda självtester på den defekta enheten,
- avlägsna eventuella extra tillbehör innan den defekta produkten paketeras för hämtning och återinstallera dem på den reparerade produkt som returneras av HP, inklusive insticks- och externa tillbehör,
- installera delar som kan bytas ut av kunden,
- säkerhetskopiera data regelbundet och innan den defekta produkten paketeras för hämtning.

omfattning

Tjänsten omfattar huvudprodukten (hårdvara) med märket HP eller Compaq, alla interna komponenter som tillhandahållits av HP och alla standardtillbehör och optioner av märket HP eller Compaq som köpts tillsammans med eller efter huvudprodukterna och som installerats inom det med serienummer märkta systemchassit, exempelvis mus, tangentbord, dockningsstation och bildskärm, med undantag av bildskärmar som är större än 22 tum.

För HP Care Pack-tjänster som omfattar "enbart CPU", täcks bildskärmar och dockningsstationer endast av den tillämpliga standardproduktgarantin.

geografisk  
täckning

Om HP Care Pack-service och utrustning köps i **EU, Norge, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tjeckien, Ungern, Polen, Slovakien, Bulgarien, Slovenien, Kroatien, Rumänien, Marocko, Sydafrika, Turkiet eller Ryssland, Estonia, Latvia, Lithuania** kan HP Care Pack-service utföras i något av de länder där servicen är tillgänglig.

Fråga en lokal HP-auktoriserad representant om ditt område kan utnyttja denna service.

beställnings-  
information

HP Care Pack-tjänsterna är tillgängliga från och med att du köper en hårdvaruprodukt av märket HP eller Compaq. HP Care Pack-tjänsterna kan köpas under den period då hårdvaruproduktens ursprungliga tillverkargaranti är giltig.

ytterligare  
information

Om du vill ha ytterligare information om HP Services kan du vända dig till något av våra försäljningskontor världen över eller besöka vår världsomspännande webbplats på Internet:

<http://www.hp.com/support> eller [www.hp.se/carepack](http://www.hp.se/carepack)