



HP Next Business Day Hardware Support for Travellers

HP Care Pack Services

HP Next Business Day Hardware Support for Travellers är en supportlösning för mobila datoranvändare, för maskinvaran i deras nya, bärbara HP-produkt. Detta är en enkel och smidig lösning, som är tillgänglig överallt i de länder och regioner som räknas upp i tabell 1.

Tjänsten är tillgänglig för utvalda produkter från HP och Compaq och omfattar, i mån av lokal tillgänglighet, reparation på platsen nästa arbetsdag (med fjärrdiagnostik av problem på det lokala språket i de anslutna länderna). Support ges arbetsdagar under lokal kontorstid.

Tjänstens fördelar

- HPs maskinvarusupport under resan
- Support på platsen, där sådan är tillgänglig
- Tillförlitliga svarstider
- Multinationell omfattning

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Geografisk omfattning vid resor: service tillgänglig i fler än 80 länder
- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Hårdvarusupport på platsen
- Reservdelar och material ingår
- Support under kontorstid
- Reparation på platsen nästa arbetsdag, i mån av lokal tillgänglighet
- Support endast för notebook (tillval)
- Tillval som ger rätt att behålla defekta medier (endast för utvalda produkter)
- Tillval för skydd mot oavsiktliga skador

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Geografisk omfattning vid resor	<p>Support är tillgänglig på många ställen världen över. Listan över länder/platser utökas ständigt. En detaljerad lista finns på www.hp.com/services/travel. Denna lista ger information om var Next Business Day Hardware Support for Travellers är tillgänglig, inklusive tillvalen Skydd mot oavsiktliga skador och Behållna defekta medier. Listan över länder/geografiska platser kan komma att ändras utan föregående meddelande.</p> <p>Vi rekommenderar att kunderna kontrollerar supportens geografiska omfattning via denna webbplats före avresa.</p> <p>När kunden behöver support på någon av dessa platser, utanför det land där produkten köptes, utför HP följande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ger kunden telefonnumret till ett HP Global Solution Center för relevant land/region under "Kontakta HP" på www.hp.se• Tar emot felanmälningar i det land/den region där kunden befinner sig, från kunden eller dennes företags-helpdesk• Diagnostiserar maskinvarufel• Ordnar reparation nästa arbetsdag hos kunden i anslutna länder/regioner eller skickar en utbytesdel, allt efter behov• Tillhandahåller de delar som krävs för reparation enligt maskinvaruspecifikationen, i den utsträckning det går att få tillgång till delar på kundens språk där denne befinner sig
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	<p>När kunden har gjort en servicebeställning via ett angivet telefonnummer till HP Support, kommer HP att samarbeta med kunden under de servicetider som gäller för att isolera hårdvaruproblemet och utföra felsökning på distans samt åtgärda och lösa problemet tillsammans med kunden. Innan kunden får hjälp på platsen kan HP inleda och utföra fjärrdiagnostik på produkter som omfattas av tjänsten med hjälp av elektroniska fjärrsupportverktyg (där sådana är tillgängliga), eller utnyttja andra verktyg som underlättar problemlösning på distans.</p> <p>När kunden drabbas av problem med maskinvaran utanför det land där produkten köptes måste denne först kontakta HP för assistans, arbetsdagar under lokal kontorstid, på det lokala telefonnumret under "Kontakta HP" på www.hp.se.</p>
Maskinvarusupport på platsen	<p>Vid tekniska maskinvaruproblem som enligt HPs bedömning inte kan lösas på distans utför en HP-auktoriserad representant teknisk support på platsen för maskinvaruprodukter som omfattas av tjänsten för att återställa dem till funktionsdugligt skick. HP kan efter eget gottfinnande välja att byta produkterna istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPs egendom.</p> <p>Dessutom kan HP installera tekniska förbättringar 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 fortsätta att ge support för den.</p>
Reservdelar och material	<p>HP tillhandahåller de delar och material som erfordras för att den maskinvara som omfattas av avtalet ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelarna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta delar blir HPs egendom.</p>

Tjänst	Leveransspecifikationer
Servicefönster	<p>Servicefönstret specificerar den tid under vilken de beskrivna tjänsterna kommer att utföras på platsen eller på distans.</p> <p>Felanmälningar som tas emot utanför servicefönstret loggas nästkommande dag för vilken kunden har ett servicefönster.</p> <p>Följande servicefönster är tillgängligt för denna tjänst:</p> <p>Arbetsdagar normal kontorstid (9x5): Service är tillgänglig 8.00–17.00 lokal tid, måndag–fredag utom helgdagar (kan variera i olika länder och regioner) eller arbetsdagar under relevant kontorstid i det land/den region där servicen begärs.</p> <p>Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Kontakta närmaste försäljningskontor om du vill veta mer om tjänstens tillgänglighet.</p>
Svarstid för reparation på platsen	<p>Med svarstid för reparation på platsen avses den period som börjar när felanmälan först tas emot och loggas hos HP och slutar när den HP-auktoriserade representanten anländer till kunden, om denna period faller inom det specificerade servicefönstret. Svarstiden mäts endast under servicefönstret och kan överföras till nästa dag för vilken det finns ett servicefönster.</p> <p>Följande svarstider för reparation på platsen finns för tjänsten:</p> <p>Svarstid med reparation på platsen nästa arbetsdag – En HP-auktoriserad representant anländer till kunden inom servicefönstret för att påbörja maskinvaruunderhåll dagen efter det att felanmälan registrerats.</p> <p>Lokala begränsningar, såsom resezoner med justerade svarstider, kan tillämpas beroende på i vilken region maskinvarusupporten beställs.</p> <p>Alla svarstider gäller i mån av lokal tillgänglighet. Vänd dig till närmaste HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p>

Specifikationer

Tabell 2. Tillvalstjänster

Tjänst	Leveransspecifikationer
Endast notebook-datorer	För utvalda PC-produkter kan kunden välja att endast notebook-datorer ska omfattas av tjänsten. I HP Care Pack-tjänster med denna omfattning innefattar inte den specificerade servicenivån den externa bildskärmen, dockningsstationen och externa tillbehör.
Rätt att behålla defekta medier	<p>Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger dig rätt att behålla defekta hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Behållandet av defekta medier måste innefatta alla disk- eller SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av avtalet. HP avstår från rätten att överta äganderätten till en defekt disk- eller SSD/Flash-enhet som omfattas av tillvalet Behållna defekta medier när HP leverar en ersättningsprodukt till kunden, även om annat skulle anges i detta dokument eller i HPs Allmänna villkor för support. Kunden behåller alla defekta disk- eller SSD/Flash-enheter för vilka HP ger support enligt HPs supportavtal och kunden ansvarar för att skydda de data som finns på den defekta disken eller SSD/Flash-enheten.</p>
Skydd mot oavsiktliga skador	<p>För godkända produkter kan särskilda servicenivåer med skydd mot oavsiktliga skador erbjudas. När skydd mot oavsiktliga skador tillämpas, erhåller du 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 utspilld 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. Skyddet mot oavsiktliga skador täcker inte stöld, förlust, eldsvåda, trafikolycka, force majeure, normal förslitning, förbrukningsartiklar, avsiktlig skadegörelse eller andra undantag som beskrivs i detalj i avsnittet "Begränsningar i servicen". För utbyte av huvudkomponenter gäller vissa begränsningar som beskrivs i avsnittet "Begränsningar i servicen".</p>

Resezoner

Alla svarstider för maskinvarureparation på platsen gäller endast anläggningar inom 160 km från ett av HP anvisat supportcenter. Resor till anläggningar inom 320 km från ett av HP anvisat supportcenter görs utan extra kostnad. Om anläggningen befinner sig mer än 320 km från ett av HP anvisat supportcenter tillämpas en extra reseavgift.

Resezoner och -avgifter, om sådana tillämpas, kan variera i olika regioner.

För anläggningar mer än 160 km från ett av HP anvisat supportcenter gäller modifierade svarstider för längre resor, enligt nedanstående tabell.

Avstånd från av HP anvisat supportcenter	Svarstid för reparation på platsen
0–160 km	Nästa arbetsdag*
160–320 km	1 extra arbetsdag*
> 320–480 km	2 extra arbetsdagar*
Mer än 460 km	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser*

* Definitioner av resezoner och motsvarande svarstider varierar i olika länder och regioner. Kontakta närmaste försäljningskontor om du vill veta mer om resezoner och modifierade svarstider.

Omfattning

Tjänsten omfattar maskinvaruprodukter av märket HP eller Compaq och alla interna komponenter som tillhandahållits av HP (t.ex. HP Jetdirect-kort, minne och CD-ROM), såväl som anslutna tillbehör av märket HP eller Compaq som köpts tillsammans med huvudprodukten, exempelvis mus, tangentbord, dockningsstation och extern bildskärm på högst 22 tum.

För HP Care Pack-tjänster som täcker "enbart PC/arbetsstation/tunn klient/notebook" omfattas inte externa bildskärmar, dockningsstationer och externa tillbehör av denna tjänst.

Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till flyttbara medier, batterier, Tablet PC-pennor, underhållssatser och andra tillbehör, enheter för underhåll utförd av användaren samt icke-HP-enheter omfattas inte av tjänsten.

För komponenter som inte längre tillverkas kan en uppgradering vara nödvändig. HP samarbetar med kunden för att komma fram till vilken komponent som ska rekommenderas som ersättning för den som utgått. Alla komponenter kommer inte att omfattas i alla länder på grund av lokala skillnader i supportkapacitet.

Kundens ansvar

Om kunden inte vidtar de åtgärder som nedan specificeras som kundens ansvar, har inte HP eller den HP-auktoriserade serviceleverantören någon skyldighet att tillhandahålla de beskrivna tjänsterna.

Om tillämpligt måste kunden eller den HP-auktoriserade representanten registrera den maskinvaruprodukt som supporten ska gälla för inom tio dagar från köpet av denna tjänst, enligt registreringsinstruktionerna i paketet eller i ett e-postdokument, eller med en annan metod enligt HPs anvisningar. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas permanent, skall den registreras (eller en korrekt ändring av den befintliga HP-registreringen görs) inom tio dagar.

Om HP så begär, ska kunden vara behjälplig vid HPs arbete med problemlösning på distans. Kunden ska utföra följande:

- Köra tillämpliga diagnostikprogram som kan exekveras av kunden innan man informerar HP om ett fel i maskinvaruprodukten
- Omgående meddela HP om maskinvaruprodukten inte fungerar som den ska
- Uppge serienumret på den produkt som omfattas av tjänsten
- Uppge lokal adress och lokalt telefonnummer
- Vara tillgänglig för serviceteknikern och för att ta emot delar levererade av kurir
- Ge HP fullständig och obegränsad tillgång till alla utrymmen där tjänsten ska utföras
- 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 fast programvara som kan installeras av kunden
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga, för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet, 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.

I fall där delar avsedda för egen reparation levereras för att åtgärda ett problem, ansvarar kunden för att den defekta delen returneras inom den tid som HP har fastställt. Om HP inte får den defekta delen inom fastställd tid eller om den defekta delen är fysiskt skadad vid mottagandet, är kunden skyldig att betala en avgift som bestäms av HP för den defekta delen.

Med tillvalstjänsten Behållna defekta medier åligger det kunden att göra följande:

- Alltid behålla den fysiska kontrollen över disk- eller SSD/Flash-enheterna när HP ger support. HP ansvarar inte för data på disk- eller SSD/Flash-enheterna.
- Säkerställa att känsliga data på den behållna disk- eller SSD/Flash-enheten förstörs eller hålls i säkert förvar
- Ha en auktoriserad representant på plats för att ta vara på behållna disk- eller SSD/Flash-enheter, godkänna utbytesdiskar eller -SSD/Flash-enheter, ge HP identifikationsuppgifter för varje disk- eller SSD/Flash-enhet som behålls och på HPs begäran underteckna ett dokument som tillhandahålls av HP och som bekräftar att disk- eller SSD/Flash-enheterna behållits
- Förstöra den behållna disk- eller SSD/Flash-enheten och/eller säkerställa att disk- eller SSD/Flash-enheten inte tas i bruk på nytt
- Kassera alla behållna disk- eller SSD/Flash-enheter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning

När det gäller disk- eller SSD/Flash-enheter som HP levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasing-produkter ska kunden omgående returnera utbytesdisk- eller SSD/Flash-enheterna när supportavtalet med HP löper ut eller sägs upp. Kunden har hela ansvaret för att ta bort alla känsliga data innan en lånad, hyrd eller leasad diskenhet returneras till HP och HP har inget ansvar för att skydda konfidentiella data på en sådan disk eller SSD/Flash-enhet.

Begränsningar av servicen

Service utförs, efter HPs gottfinnande, med en kombination av fjärrdiagnostik och fjärrsupport, tjänster utförda på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan vara leverans med kurir av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus, andra delar som klassificeras som delar som kan repareras av kunden eller en hel utbytesprodukt. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

HP förbehåller sig rätten att avlägsna den produkt som omfattas av tjänsten från kundens anläggning för att utföra reparationen.

HP kräver att kunden returnerar den defekta enheten till det land där den ursprungligen köptes om en reparation, inklusive inom ramen för Skydd mot oavsiktliga skador, kräver att enheten byts ut. Utbyte av en hel enhet görs inte utanför det land där denna tjänst ursprungligen köptes. Supporten vid resor är begränsad till reparation av originalenheten, på plats hos kunden eller på annan plats.

Svarstider för reparation på plats hos kunden gäller inte om tjänsten kan utföras med fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller andra servicemetoder enligt ovan.

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
- Förebyggande underhåll utfört av användaren

När kunden reser utanför det land där produkten köptes, tillhandahålls de beskrivna supporttjänsterna endast om det land/den region där service begärs och utförs har anslutits till denna tjänst (se avsnittet "Geografisk omfattning vid resor" i tabell 1). Tjänsterna inom ramen för detta avtal är inte tillgängliga i andra länder/regioner än de som är listade på webbplatsen angiven i tabell 1. Service på lägre servicenivå kan dock vara tillgänglig på en del platser som inte finns med i listan på den i tabellen angivna webbplatsen.

Om delar, i synnerhet specialdelar för ett visst språk eller land, som behövs för reparationen inte är tillgängliga har kunden följande alternativ:

- Vänta med begäran om service tills kunden har återvänt till det land där produkten köptes
- Godta att en defekt utländsk del ersätts med en lokal del (t.ex. ett amerikanskt tangentbord)
- Vänta på att delarna ska levereras från det land där produkten köptes

Specialdelar för ett visst språk eller land såsom amerikanska tangentbord, tangentbord på annat språk än det lokala eller vissa delar till nätaggregat som är anpassade för ett annat land kan ta 3 veckor eller mer att leverera och tullklarera, beroende på ursprungsland och mottagande land/region.

Service som begärs utanför det land där produkten köptes är begränsade till basenheten. Service för tillbehör som dockningsstationer eller portreplikatorer och bildskärmar tillhandahålls endast i det land där produkten köptes.

Tillval från annan tillverkare än HP omfattas inte av tjänsten.

Förbrukningsartiklar såsom batterier och pennor till Tablet PC, underhållssatser och andra tillbehör, underhåll utfört av användaren och enheter från annan tillverkare än HP omfattas inte av tjänsten.

Begränsningar av tillvalet Behållna defekta medier

Tillvalet Behållna defekta medier gäller endast disk- eller SSD/Flash-enheter som bytts ut av HP på grund av felaktig funktion. Det gäller inte vid utbyte av disk- eller SSD/Flash-enheter som inte är trasiga.

Felfrekvenser för disk- eller SSD/Flash-enheter övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att annullera tillvalstjänsten med 30 dagars varsel om HP har rimliga skäl att tro att kunden överutnyttjar tillvalet Behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekta disk- eller SSD/Flash-enheter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

HP HAR INGA SOM HELST FÖRPLIKTELSE I FRÅGA OM INNEHÅLLET PÅ ELLER FÖRSTÖRELSE AV DISK- ELLER SSD/FLASH-ENHETER SOM BEHÅLLITS AV KUNDEN. OAKTAT EVENTUELLA MOTSTRIDIGA UPPGIFTER I HPS ALLMÄNNA VILLKOR FÖR SUPPORT ELLER DET TEKNISKA DATABLADET, SVARAR HP OCH DESS KONCERNBOLAG, UNDERLEVERANTÖRER ELLER LEVERANTÖRER UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER FÖR INDIREKTA SKADOR ELLER FÖR SKADOR PÅ GRUND AV FÖRLUST ELLER MISSBRUK AV DATA INOM RAMEN FÖR TILLVALSTJÄNSTEN BEHÅLLNA DEFEKTA MEDIER.

Undantag från skyddet mot oavsiktliga skador

Skyddet mot oavsiktliga skador ger inte täckning för:

- Skada orsakad av underlåtenhet att utföra tillverkarens rekommenderade underhåll eller underlåtenhet att följa driftspecifikationerna
- Skada orsakad av krig eller kärnvapenincident, eldsvåda, terrorism, trafikolycka, force majeure, försök av oauktoriserade 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 huvud-komponenter per produkt och 12-månadersperiod, med början vid Care Pack-avtalets startdatum. För alla andra produkter är byte av huvudkomponenter begränsat till en huvudkomponent per 12-månaders-period från 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 enligt löpande räkning.

Omfattning

Geografisk omfattning vid resor enligt tabell 1 till andra länder/regioner än det land där produkten köptes är begränsade till resans varaktighet och gäller inte permanent användning i en annan region.

Ytterligare information

Mer information om HP Services kan du få från ett av våra försäljningskontor eller en återförsäljare världen över, eller på någon av följande webbplatser:

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack

www.hp.com/services/travel

Webbadress för ytterligare information

Om du vill kontakta ett lokalt HP Solution Center för teknisk support kan du besöka

http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

Registrera dig för att få uppdateringar

hp.com/go/getupdated

© Copyright 2009 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 begränsade 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.

För HP Technology Services gäller HPs tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället.

