

Hardware Support Offsite Return Services



Voordelen van de service

- Flexibele verzendopties
- Een betrouwbaar, voordelig alternatief voor onsite support voor producten in een niet-kritische bedrijfsomgeving of thuis
- Hoogwaardige support

Voornaamste servicekenmerken

- Probleemdiagnose op afstand en telefonische support
- Verbeterde technische communicatie van in Noord-Amerika gevestigde technici (alleen commerciële HP pc's)
- Reparatie in door HP aangewezen reparatiecentra (inclusief materiaal en onderdelen)
- Retourzending van een werkend product naar je locatie
- Standaard doorlooptijd van drie werkdagen (kan per regio variëren)
- Dekking tijdens de standaard kantooruren en standaard werkdagen
- Accidental Damage Protection (optioneel; enkel voor geselecteerde producten)
 - Er zijn 4 Care Pack-opties beschikbaar. Zie "Beperkingen van de serviceoptie Accidental Damage Protection" op pagina 10 voor de volledige beschrijvingen.

Overzicht van de service

Hardware Support Offsite Return Services bieden voor in aanmerking komende producten hoogwaardige retour-aan-HP services met remote telefonische support en offsite reparatie in een door HP aangewezen reparatiecentrum. De service omvat reparatie of vervanging op een externe locatie, materiaal en onderdelen, arbeid en de kosten van de retourzending.

HP biedt diverse serviceniveaus met verschillende verzendopties naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. Deze worden hierna beschreven.

Serviceniveau-opties kunnen dekking voor oplossingen omvatten, waaronder de basis-pc en tot zes aanvullende randapparaten. Dit omvat dekking van tot twee afzonderlijke monitors, dockingstations, toetsenborden, headsets en muizen. Sommige serviceniveaus zijn beschikbaar met optionele servicekenmerken zoals accidental damage protection of behoud van defecte media.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Op afstand vaststellen van problemen	<p>Wanneer de klant tegen een probleem aanloopt, moet de klant eerst het toegewezen telefoonnummer voor ondersteuning bellen.</p> <p>HP biedt telefonische basishulp bij het installeren, configureren en instellen van het product en bij het oplossen van problemen. Voordat er (remote of offsite) assistentie wordt verleend, kan HP de klant verzoeken relevante informatie te verstrekken, diagnosetools te starten en andere ondersteunende activiteiten uit te voeren. Vervolgens werkt HP op afstand met de klant samen om het hardwareprobleem op te sporen.</p>

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Off-site ondersteuning en materialen	<p>Als HP tot de conclusie komt dat het probleem niet op afstand kan worden verholpen, bezorgt HP de klant instructies om het defecte hardwareproduct op te sturen naar een door HP aangewezen reparatiecentrum, waar HP zal instaan voor verdere technische support. HP levert alle door HP ondersteunde onderdelen en materialen die nodig zijn om het hardwareproduct opnieuw te laten functioneren. Naast offsite ondersteuning voor de belangrijkste apparaatdekking kan HP naar eigen inzicht ervoor kiezen om dergelijke hardwareproducten, waaronder randapparatuur zoals dockingstations, monitors, toetsenborden, headsets en muizen op afstand te vervangen. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw. Vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP.</p> <p>Verder kan HP in de handel verkrijgbare technische verbeteringen installeren op het gedekte hardwareproduct om de correcte werking van het hardwareproduct mogelijk te maken en compatibiliteit te handhaven met de vervangende onderdelen die HP levert. HP kan naar eigen inzicht beslissen om firmware-updates te installeren die, naar de mening van HP, nodig zijn om het gedekte product weer correct te laten werken of om verdere ondersteuning door HP mogelijk te maken.</p>
Retourzending	<p>Een door HP geautoriseerde koerier bezorgt de gerepareerde of vervangen apparatuur op de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend). Retourzendingen vinden plaats via transport over de weg en duren doorgaans 3 tot 7 werkdagen nadat HP het defecte product heeft ontvangen. De klant kan verzoeken om snellere levering tegen meerprijs.</p>
Verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum	<p>Afhankelijk van het aangeschafte serviceniveau biedt HP verschillende verzendopties voor de verzending van het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezorging door de klant zelf: deze optie houdt in dat de klant zelf verantwoordelijk is voor aflevering van het defecte product bij het door HP aangewezen reparatiecentrum. De klant moet het product naar behoren verpakken voor de gekozen verzendwijze. Levering kan persoonlijk plaatsvinden of door een lokaal beschikbare commerciële leveringsservice. • Ophalen door HP: een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte product op bij de klant, mits deze locatie zich bevindt in het servicegebied, en brengt het vervolgens naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om het product goed te verpakken en klaar te maken voor afhaling door de koerier. Voor ophalen op dezelfde dag moeten serviceverzoeken voor 12.00 uur lokale tijd zijn ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende werkdag opgehaald.
Doorlooptijd	<p>De doorlooptijd voor deze service bedraagt drie (3) HP werkdagen voor de desbetreffende locaties, behalve in het geval van niet-beschikbare onderdelen of niet-permanente storingen, die extra reparatietijd kunnen vergen. De doorlooptijd wordt uitgedrukt in verstreken werkdagen, te rekenen vanaf het moment dat het defecte product door HP wordt ontvangen tot het moment waarop het gerepareerde of vervangen product klaar is om naar de klant te worden teruggestuurd. Ontvangen door HP betekent (afhankelijk van de gebruikte verzendoptie) ofwel: (1) opgehaald bij de klant door een door HP geautoriseerde koerier of (2) ontvangen tijdens HP kantooruren in het door HP aangewezen reparatiecentrum, indien bezorgd of verzonden door de klant. De tijd die het gerepareerde of vervangen product onderweg is terug naar de klant valt buiten de doorlooptijd. Als het defecte product na 17.00 uur lokale tijd in het door HP toegewezen reparatiecentrum wordt beoordeeld, start de doorlooptijd van drie werkdagen op de volgende werkdag. Voor Care Pack-services voor oplossingen wordt randapparatuur (zoals monitors, toetsenborden, muizen, dockingstations, headsets enz.) afhankelijk van de omstandigheden ofwel gerepareerd ofwel vervangen op afstand.</p> <p>De doorlooptijd van drie werkdagen is niet in alle regio's beschikbaar en kan buiten stedelijke gebieden langer zijn.</p>
Dekkingsuren	<p>De dekkingstijden geven aan wanneer de beschreven offsite of remote services beschikbaar zijn. De service is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen (dekking kan per regio verschillen).</p>

Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerken	Leveringsspecificaties
Bescherming tegen onopzettelijke schade	<p>Voor producten die daarvoor in aanmerking komen, kunnen bepaalde serviceniveaus worden geboden met bescherming bij onopzettelijke schade tijdens het gebruik. Als Accidental Damage Protection (ADP) is aangeschaft, ontvangt de klant als onderdeel van deze service bescherming tegen onopzettelijke schade tijdens het gebruik voor het gedekte product.</p> <p>Voor het Solution Care Pack strekt ADP-dekking zich alleen uit tot de basiseenheid van de configuratie of oplossing en niet tot de randapparatuur. Accidental damage wordt omschreven als operationele of mechanische defecten als gevolg van een ongeluk tijdens het gebruik dat zich voordoet bij het normaal beoogd gebruik van het gedekte product. Dekking voor onopzettelijke schade tijdens het gebruik omvat het niet met opzet morsen van vloeistoffen in of op de eenheid, het per ongeluk laten vallen tijdens het gebruik van de eenheid vanaf een hoogte van niet meer dan 5 meter en stroomstoten die het circuit van het gedekte product beschadigen.</p> <p>Er zijn 2 Care Pack-opties beschikbaar. Zie het gedeelte met de titel "Beperkingen van de serviceoptie Accidental Damage Protection" op pagina 10 voor de volledige beschrijvingen van beide ADP-opties.</p> <p>Extra informatie en uitsluitingen van de serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken vind je in het gedeelte 'Beperkingen'.</p>
Behoud van defecte media	<p>Voor producten die daarvoor in aanmerking komen verleent deze serviceoptie de klant het recht om defecte harde schijven of SSD-/USB-opslagmedia te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als de klant geen afstand wil doen van een schijf ('schijf of SSD-/USB-opslagmedium') die vertrouwelijke informatie bevat. De wens tot het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD-/USB-opslagmedia in een gedekt systeem. Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden doet HP afstand van het recht om een defecte schijf of SSD-/USB-opslagmedia die wordt gedekt door de service-optie voor het behouden van defecte media in bezit of eigendom te nemen wanneer HP een vervangend product aan de klant levert. Onder de HP ondersteuningsovereenkomst behoudt de klant alle door HP ondersteunde defecte schijven of SSD-/USB-opslagmedia.</p>



Specificaties

Tabel 3. Serviceniveau-opties

Optie	Leveringsspecificaties
Retourneerservice	<p>HP biedt een retourneerservice die reparatie of vervanging en retourzending van het defecte product omvat, inclusief alle onderdelen, arbeid en transport. Wanneer de klant kiest voor HP Return Service als optie, moet de klant het defecte product inpakken en verzenden naar of bezorgen bij het door HP aangewezen reparatiecentrum.</p> <p>HP brengt het gerepareerde of vervangen product terug naar de klant, mits de locatie van de klant binnen het gebied valt waar de service wordt verleend. De doorlooptijd voor deze service bedraagt drie (3) HP werkdagen voor de desbetreffende locaties, behalve in het geval van niet-permanente storingen, die extra reparatietijd kunnen vergen. De doorlooptijd wordt uitgedrukt in verstreken werkdagen, te rekenen vanaf het moment dat het defecte product in het door HP aangewezen reparatiecentrum wordt ontvangen tot het moment waarop het gerepareerde of vervangen product klaar is om naar de klant te worden teruggestuurd. De tijd die nodig is om het gerepareerde of vervangen product terug te sturen naar de klant valt buiten de doorlooptijd. De klant kan verzoeken om versnelde retourzending. Hiervoor wordt een meerprijs gerekend.</p> <p>De klant kan het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio verschillen).</p>
Service voor ophalen en terugsturen	<p>HP biedt een service aan de deur die ophalen, reparatie of vervanging van het defecte product en terugsturen van het operationele product omvat. De doorlooptijd voor deze service bedraagt drie (3) HP werkdagen voor de desbetreffende locaties, behalve in het geval van niet-permanente storingen, die extra reparatietijd kunnen vergen.</p> <p>De doorlooptijd wordt uitgedrukt in verstreken werkdagen, te rekenen vanaf het moment dat het defecte product wordt ontvangen, als dit binnen het gebied valt waar de service is verleend, tot het moment dat het gerepareerde product klaar is om naar de klant te worden teruggestuurd. De tijd die nodig is om het gerepareerde of vervangen product terug te sturen naar de klant valt buiten de doorlooptijd. De klant kan verzoeken om versnelde retourzending. Hiervoor wordt een meerprijs gerekend.</p> <p>De klant kan het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Voor ophalen op dezelfde dag moeten serviceverzoeken voor 12.00 uur lokale tijd zijn ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio verschillen).</p>

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende HP pc's, inclusief door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen en optische stations. Dit omvat dekking voor aangesloten HP accessoires die zijn meegeleverd in de originele verpakking van de pc, zoals een bedrade muis, een bedraad toetsenbord of een netvoedingsadapter.

HP Care Pack-services met deze beperking in de dekking dekken geen externe HP monitors. Bij All-in-One-apparaten is het scherm wel inbegrepen; dit wordt niet als een aparte, externe monitor beschouwd. Een tweede monitor, die bijvoorbeeld op een All-in-One-apparaat is aangesloten, wordt niet door dit HP Care Pack gedekt.

Als je het HP Solution Care Pack hebt gekocht, dekken de Solution Services niet alleen de basiseenheid voor deze service, maar ook 6 door HP ondersteunde op de basiseenheid aangesloten randapparaten, waaronder bijvoorbeeld maximaal 2 externe monitors, dockingstations, draadloze muis, draadloos toetsenbord en HP headsets. De randapparatuur moet tegelijk met de basiscomputer zijn aangeschaft om onder het Solution Care Pack te vallen.

HP dockingstations of poortreplicators zijn alleen gedekt in het land waar het HP Care Pack is aangeschaft, dus niet buiten het land van aankoop.

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, tablet-pc-pennen en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door deze service. Batterijen van mobiele zakelijke pc's van HP worden tot drie jaar gedekt. Zoek naar "understanding battery warranties for business notebooks" op hp.com voor meer informatie.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening worden gebracht. HP zal met je samenwerken om een vervangend product aan te raden. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale ondersteuningscapaciteit).

Verantwoordelijkheden van de klant

Als de klant zijn verplichtingen zoals hieronder vermeld niet nakomt, zijn HP en de door HP geautoriseerde serviceproviders niet verplicht om de beschreven diensten te verlenen.

Indien vereist door HP dient de klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger het hardwareproduct binnen 10 dagen na aanschaf van deze dienst te registreren voor support aan de hand van de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het e-maildocument dat HP heeft verstrekt, of op elke andere wijze die HP kan aangeven. Als een product waarop deze service van toepassing is van locatie verandert, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen 10 dagen na het veranderen van locatie.

De klant moet HP bijstaan bij het op afstand verhelpen van problemen als HP hierom vraagt. De klant dient:

- Alle informatie beschikbaar te stellen die HP nodig heeft om tijdige, professionele ondersteuning op afstand te verlenen en die HP in staat stelt te bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning.
- Zelftests te starten en andere diagnostische tools en programma's te installeren en uit te voeren.
- Op verzoek van HP alle overige redelijke stappen te zetten om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

De klant moet het product naar behoren verpakken en klaarmaken voor afhaling, voor de gekozen verzendwijze of voor verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. HP kan de klant ertoe verplichten een afdruk van de resultaten van alle eerder uitgevoerde zelftests mee te sturen met het defecte product.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om alle persoonlijke en/of vertrouwelijke gegevens van het defecte product te verwijderen voordat het ter reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie; HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product.

Naast de hierboven vermelde verantwoordelijkheden van de klant moet de klant met de serviceoptie voor het behouden van defecte media:

- Alle schijven of SSD-/USB-opslagmedia verwijderen voordat het defecte product ter reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/USB-opslagmedia.
- Ervoor zorgen dat voor de klant gevoelige gegevens op de behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia worden vernietigd of veiliggesteld.
- HP identificatie-informatie geven voor elke schijf of elk SSD-/USB-opslagmedium dat behouden wordt, en een door HP geleverd document invullen en terugsturen waarin de klant verklaart dat de klant de schijven of SSD-/USB-opslagmedia behoudt.
- De behouden schijf of SSD-/USB-opslagmedium vernietigen en/of ervoor zorgen dat de schijf of het station niet opnieuw in gebruik wordt genomen.
- Alle behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia verwijderen volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende schijven of SSD-/USB-opslagmedia direct na afloop van de termijn voor ondersteuning aan HP te retourneren. De klant is zelf volledig verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige gegevens voordat het desbetreffende leen-, huur- of leaseproduct naar HP wordt teruggestuurd.

Voor Care Packs met de servicevoorziening Accidental Damage Protection:

- Is het de verantwoordelijkheid van de klant om de onopzettelijke schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te melden zodat HP de reparatie van het systeem kan bespoedigen. HP behoudt zich het recht voor om reparatie onder dit dekkingprogramma te weigeren bij schade aan systemen die meer dan 30 dagen na de datum van het incident is gemeld.
- Het gebruik van deze dekking vereist een uitleg over waar en wanneer de schade is ontstaan, evenals een gedetailleerde beschrijving van het daadwerkelijke voorval en de beschrijving van de schade aan de eenheid. Als deze informatie niet wordt geleverd, zal de claim worden afgewezen.
- Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen.
- Vanaf de startdatum van de HP Care Pack kan er per periode van 12 maanden maximaal één (1) HP product worden gerepareerd of vervangen.

Registratie

De eindgebruiker of geautoriseerde partner van HP is verantwoordelijk voor de registratie van het te ondersteunen product binnen tien (10) dagen na aankoop van de ondersteuningsservice, met behulp van de registratie-instructies in elk pakket, e-mail, of zoals anderszins aangegeven door HP. Als een product waarop deze service van toepassing is van locatie verandert of de ondersteuningsservice wordt overgedragen bij de verkoop van een gebruikt product, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen tien dagen na de wijziging.

HP IS NIET VERPLICHT OM ONDERSTEUNINGSSERVICES TE VERLENEN ALS DE KLANT HET PRODUCT NIET REGISTREERT ZOALS HIERIN WORDT VERMELD.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Zo'n andere servicemethode is bijvoorbeeld levering per koerier van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of (indien overeengekomen met de klant) andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als onderdelen voor door de klant uit te voeren reparaties (Customer Self Repair), of een geheel vervangend product. HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die nodig is om de klant een effectieve en snelle ondersteuning te bieden.

HP investeert fors in de constructie van producten om reparatie door de klant mogelijk te maken. Customer Self Repair (CSR) is een belangrijk onderdeel van HP's garantievoorwaarden. Het stelt HP in staat om wanneer een defect is vastgesteld vervangende onderdelen, zoals een toetsenbord, een muis of andere als CSR geclassificeerde onderdelen, rechtstreeks naar de klant te sturen. De onderdelen worden meestal verzonden voor ontvangst op de volgende dag, zodat de klant ze zo snel mogelijk ontvangt. De klant kan de onderdelen vervolgens op een zelfgekozen tijdstip omwisselen.

'Verplicht' CSR is onderdeel van de standaardgarantie voor bepaalde producten. CSR is optioneel op interne CSR-onderdelen voor klanten met een HP Care Pack. 'Optioneel' biedt de klant de keuze: CSR of het zonder extra kosten door een HP servicetechnicus laten uitvoeren van de vervanging gedurende de dekkingsperiode van het product. Externe accessoires en/of randapparatuur komen niet in aanmerking voor "optioneel" CSR.

Bij HP Care Pack-contracten met "onsite"-voorwaarden betekent dit dat de CSR-onderdelen rechtstreeks naar de klant worden verzonden als deze kiest voor CSR. Anderzijds, als de klant besluit geen gebruik te willen maken van CSR, zal een HP vertegenwoordiger zich naar de locatie begeven om de reparatie uit te voeren.

Bij Care Pack-contracten met "offsite"-voorwaarden zoals Pick Up and Return of Return to HP moet de klant het product afleveren bij een geautoriseerde HP locatie voor reparaties of het product naar HP verzenden, te bepalen door HP, als de klant besluit geen gebruik te willen maken van CSR.

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en support van het besturingssysteem, andere software en data.
- Oplossen van problemen met interconnectiviteit of compatibiliteit.
- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te installeren.
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP.
- Services die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van een incorrecte behandeling of incorrect gebruik van het product.
- Services die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen van niet-HP personeel om hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen.
- Preventief gebruikersonderhoud.

Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD-/USB-opslagmedia die HP als defect heeft beoordeeld tijdens het vaststellen van problemen op afstand. Het is niet van toepassing op vervanging van niet-defecte harde schijven of SSD-/USB-opslagmedia.

SSD-/USB-opslagmedia die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of gebruiklimiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische datasheet hebben overschreden, komen niet in aanmerking voor de serviceoptie voor het behoud van defecte media.

De foutpercentages op deze harde schijven worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen als HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte harde schijven significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP heeft geen verplichtingen wat betreft gegevens die zich kunnen bevinden op schijven of SSD-/USB-opslagmedia of de vernietiging van schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door de klant behouden worden of door de klant naar HP opgestuurd zijn. Niettegenstaande enige strijdige informatie in de HP voorwaarden voor enkele orders voor ondersteuning of in het technische datasheet zijn HP of gelieerde bedrijven, onderaannemers of leveranciers van HP in geen geval aansprakelijk voor enige incidentele, bijzondere of gevolgschade of schade als gevolg van verlies of misbruik van gegevens in het kader van deze servicevoorziening voor het behouden van defecte media.

Uitzonderingen op de serviceoptie Accidental Damage Protection

Om in aanmerking te komen voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan de bescherming tegen onopzettelijke schade. De Accidental Damage Protection-service biedt bescherming tegen operationele of mechanische defecten als gevolg van een ongeluk tijdens het gebruik dat zich voordoet bij het normaal beoogd gebruik van het product.

Uitgezonderd producten waarbij dergelijke schade specifiek wordt gedekt door de HP garantie, biedt de HP garantie geen dekking voor de volgende situaties en schade ten gevolge van:

- Normale slijtage; verkleuring, beschadiging van de buitenzijde; geleidelijke verslechtering; roest; stof; of corrosie
- Vandalisme, brand, een huiselijk of verkeersongeval, een calamiteit (zoals een overstroming of natuurramp) of andere gevaren van buitenaf
- Schade ten gevolge van politieoptreden, oorlog (verklaard of niet verklaard), kernongevallen of terrorisme
- Blootstelling aan weersomstandigheden of omgevingscondities buiten de specificaties van HP, blootstelling aan gevaarlijke stoffen (inclusief biologisch gevaarlijke stoffen, menselijke of dierlijke lichaamsvloeistoffen), door dieren of insecten veroorzaakte schade of plagen
- Nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik
- Verkeerde elektrische voeding; ongeautoriseerde reparaties of pogingen tot reparatie; onjuiste en ongeautoriseerde modificaties aan, uitbreidingen van of installatie van apparatuur; defecte batterijen; lekkende batterijen; een gebrek aan door de producent gespecificeerd onderhoud (inclusief het gebruik van ongepaste reinigingsmiddelen).
- Ontwerp- en constructiefouten; fouten in programmering of instructies
- Onderhoud, reparatie of vervanging die nodig is door verlies of schade ten gevolge van een andere oorzaak dan normaal gebruik en bewaring van het product conform de specificaties van de fabrikant en de gebruikershandleiding
- Diefstal, verlies, onverklaarbare verdwijning of kwijtraken
- Gegevensverlies of -beschadiging; werkonderbrekingen
- Fraude (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur beschadigd is aan de tussenpersoon van de klant, de serviceverlener of HP)
- Onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en de werking van de computer, inclusief beschadigingen aan de behuizing of niet-operationele onderdelen die geen gevolgen hebben voor de functionaliteit van het gedekte product.
- Onvolkomenheden in het computerscherm met inbegrip van, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, die zijn veroorzaakt door normaal gebruik van het product
- Schade aan product(en) waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn
- Schade of storing in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués
- Schade die door de klant veroorzaakt is tijdens vervoer van het gedekte product naar of van een andere locatie
- Schade aan hardware, software, media, gegevens enz. ten gevolge van onder meer, maar niet beperkt tot: virussen; applicatieprogramma's; netwerkprogramma's; upgrades; elke vorm van formatteren; databases; bestanden; drivers; broncode; objectcode of eigen data; ondersteuning, configuratie, installatie of herinstallatie van software of gegevens; of het gebruik van beschadigde of defecte media
- Alle reeds bestaande condities die optraden (d.w.z. plaatsvonden) vóór de datum van aankoop van het Care Pack; daarnaast geldt voor Care Packs die meer dan 30 dagen na de aankoop van de hardware zijn aangeschaft een wachttijd van 30 dagen voordat een claim kan worden ingediend bij HP.

- Niet meer leverbare producten
- Apparatuur die zich buiten het land van aankoop bevindt en die niet gedekt wordt door een Care Pack voor reizigers met bescherming tegen onopzettelijke schade
- Beschadigde of defecte lcd-schermen wanneer de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of anderszins door dit document wordt uitgesloten
- Opzettelijk veroorzaakte schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor
- Alle aangebrachte veranderingen of modificaties aan het gedekte product
- Onopgehelderde of onverklaarbare verdwijning en moedwillig aan het gedekte product toegebrachte schade
- Roekeloos, nalatig, grof, moedwillig of opzettelijk gedrag bij het hanteren of gebruiken van het product. Misbruik wordt gedefinieerd als het met opzet niet gebruiken van beschermende middelen tijdens het gebruik van het product of het behandelen en gebruiken van de gedekte producten op een schadelijke, kwetsende of aanstootgevende manier die kan leiden tot beschadiging ervan en elke moedwillige of opzettelijke beschadiging van het product.
- Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen, accessoiretassen enz. zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking voor onopzettelijke schade onder deze service
- Barsten en gaten in het product als de schade niet door de behuizing dringt en/of er geen interne elektronica of scherpe randen bloot komen te liggen
- Ontbrekende of kapotte toetsen van het toetsenbord die niet het gevolg zijn van een gedekt incident (bijvoorbeeld door vallen of het morsen van vloeistoffen)

Beperkingen bij de bescherming tegen onopzettelijke schade

- WIJ ZIJN NIET AANSPRAKELIJK VOOR INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE, MET INBEGRIJ VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT MATERIËLE SCHADE, VERLIES VAN TIJD OF VERLIES VAN GEGEVENS ALS GEVOLG VAN HET NIET FUNCTIONEREN VAN EEN PRODUCT OF APPARATUUR OF VAN VERTRAGINGEN IN DE SERVICE OF HET ONVERMOGEN OM DE SERVICE TE VERLENEN.
- HP behoudt zich het recht voor om je product fysiek te onderzoeken en/of in samenwerking met de klant een claim inzake onopzettelijke schade door gebruik te valideren.
- HP kan naar eigen inzicht beslissen om de betreffende HP producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Het gedekte product wordt het eigendom van HP en moet, op kosten van HP aan HP (of een door HP aangewezen derde) worden geretourneerd. HP behoudt zich het recht voor om het product door een remanufactured of gereviseerd product te vervangen. Door technologische ontwikkelingen kan het vervangende product een lagere verkoopprijs hebben dan het oorspronkelijke product.
- HP behoudt zich naar eigen inzicht het recht voor om aanvaarding van verzoeken tot aanschaf van de servicevoorziening Accidental Damage Protection te weigeren.
- Schade aan externe aan de basiseenheid bevestigde randapparatuur. ADP-dekking strekt zich alleen uit tot de basiscomputer.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Mogelijk worden reiskosten in rekening gebracht; vraag hiernaar bij je lokale HP kantoor.

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of voor het bestellen van Hardware Support Offsite Return Services contact op met een lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

Kijk voor meer informatie op hp.com/go/cpc



Meer informatie over HP Care Pack-services vind je op hp.com/go/cpc

Voor HP services gelden de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden van HP die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene voorwaarden van HP en de HP garantie op je HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en services zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en services op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

