

Datasheet voor HP Certified Refurbished Offsite Support

In het kort

Extra support nodig voor je HP Certified Refurbished-pc, maar wil je niet te veel uitgeven? HP Offsite Support^{1,3} biedt betrouwbare hulp op afstand. Moet je pc echt gerepareerd worden? Geen probleem, we halen hem op of je stuurt hem makkelijk naar HP.

De highlights

- Reparatie in door HP aangewezen reparatiecentra (inclusief reserveonderdelen en arbeid)
- Retourzending van werkend product
- Firmware-updates voor bepaalde producten
- Kwalitatieve break-fix-ondersteuning

Het grote voordeel

- De beste break-fix support voor jouw HP Certified Refurbished-apparaten¹

Kenmerken en leveringsspecificaties

HP Certified Refurbished Offsite Support biedt hoogwaardige hulp op afstand met offsite reparatie van de gedekte hardware. De service omvat remote en offsite reparatie of vervanging, inclusief materiaal en onderdelen, arbeid en de kosten van de retourzending. Als het probleem met het apparaat niet op afstand kan worden opgelost, kan HP Certified Refurbished Offsite Support buiten de eigen locatie in een HP centrum plaatsvinden. Problemen met je HP apparaat? Geen stress! Onze koerier kan het defecte apparaat ophalen en terugbrengen, of we geven je een label om het zelf te sturen. Wij sturen het apparaat terug zodra het weer werkt.²

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

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Als je contact wilt opnemen met HP, word je aangeraden digitaal een case aan te maken op <https://support.hp.com/>. Na ontvangst van je melding en een snelle check van onze kant, gaat HP direct aan de slag om het hardwareprobleem te vinden, op te lossen en te fixen. HP zal op afstand diagnoses uitvoeren met behulp van elektronische tools waarmee toegang wordt verkregen tot de gedekte producten of zal andere middelen gebruiken om het incident op afstand op te lossen. Heb je een probleem dat je met losse onderdelen of een firmware-update kunt verhelpen binnen de serviceperiode? Dan biedt HP hulp op afstand. Je krijgt de benodigde spullen thuisgestuurd en als je er niet uitkomt, kijken ze met je mee via een remote verbinding.

Bij problemen met je HP hardware die onder de garantie valt staan HP supportmedewerkers 24/7 voor je klaar via de website. (Ga naar <https://support.hp.com>, kies het tabblad 'Bedrijfsondersteuning' en klik op 'Een nieuwe case aanmaken'.) Hier kunnen klanten ook hun cases beheren. Heb je al een case lopen? Dan kun je tijdens kantooruren ook contact opnemen met HP Klantondersteuning via telefoon of chat. HP Klantondersteuning is te bereiken van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur, behalve op feestdagen. Mogelijk is er uitgebreide telefonische ondersteuning beschikbaar.² Klanten die rechtstreeks contact opnemen met HP via telefoon of chat, worden geholpen door standaardmedewerkers die eerst de benodigde administratieve gegevens van klanten verzamelen en hun recht op de service verifiëren. Zodra je een serviceverzoek indient, registreert HP het meteen, krijg je een casenummer en dat nummer hoor je van ons. HP behoudt het recht om voor alle gerapporteerde incidenten vast te stellen dat deze zijn opgelost.

TOEGANG TOT ELEKTRONISCHE INFORMATIESERVICES BETREFFENDE ONDERSTEUNING

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot elektronische en webgebaseerde tools. Je hebt toegang tot:

- Bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals een abonnement op hardwaregerelateerde servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het uitwisselen van ideeën over de beste werkwijze met andere geregistreerde gebruikers.
- Uitgebreide zoekmogelijkheden op internet in de desbetreffende documenten voor technische ondersteuning om problemen sneller op te lossen.
- Bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnostische tools met wachtwoordbeveiliging.
- Een webgebaseerde tool (ga naar <https://support.hp.com> en kies het tabblad "Bedrijfsondersteuning") om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. Deze tool maakt gebruik van een prekwalificatieproces voor snelle probleemoplossing. Het ondersteunings- of serviceverzoek wordt dan doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Met deze tool kan tevens de status van ingediende ondersteunings- of serviceverzoeken worden geraadpleegd en kan erover worden gecommuniceerd.
- Knowledge databases van HP en van andere fabrikanten voor bepaalde producten van derden, waarin je productinformatie kunt opzoeken en ophalen, antwoorden op ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

OFFSITE ONDERSTEUNING EN MATERIAAL

Als HP vaststelt dat het probleem niet op afstand kan worden opgelost, verwijst HP de klant door naar een door HP aangewezen reparatiecentrum om de defecte hardware te retourneren. Afhankelijk van de beschikbaarheid van dekking in jouw regio kan het apparaat ook door HP worden opgehaald bij de klant. HP zal technische ondersteuning bieden op een externe locatie. HP levert alle door HP ondersteunde onderdelen en materialen die nodig zijn om de hardware weer te laten functioneren. HP kan naar eigen inzicht beslissen om de desbetreffende hardware te vervangen. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw. Vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP.

HP firmware-updates zijn beschikbaar voor klanten met een actieve overeenkomst die hun recht geeft op toegang tot deze updates. In het kader van deze service heb je het recht om voor gedekte producten firmware-updates te downloaden, te installeren en te gebruiken. Hiervoor gelden de licentiebeperkingen van de huidige standaardverkoopvoorwaarden van HP. HP kan deze firmware-updates leveren, installeren of helpen te installeren in combinatie met offsite hardwareondersteuning als je een geldige licentie hebt om de desbetreffende software-updates te gebruiken.

Je dient te beschikken over de juiste licenties voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is. HP heeft mogelijk een analyse van het serviceniveau van de gedekte producten nodig. In dat geval neemt een geautoriseerde HP vertegenwoordiger contact met je op om een afspraak te maken voor het uitvoeren van de analyse. Tijdens deze analyse verzamelt HP belangrijke informatie over de systeemconfiguratie, waardoor de technische medewerkers van HP mogelijke toekomstige hardwareproblemen kunnen onderzoeken en verhelpen en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk kunnen afronden. Naar eigen inzicht van HP kan de analyse van het serviceniveau worden uitgevoerd via systeemtoegang op afstand, via remote tools of telefonisch.

ESCALATIEBEHEER

HP heeft formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert de probleemescalatie en kan daarbij een beroep doen op de expertise van technici van HP en/of andere geselecteerde leveranciers.

VOLTOOIING VAN DE WERKZAAMHEDEN

Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het defect is opgelost of het apparaat is vervangen. HP is niet aansprakelijk voor eventueel verlies van gegevens. Het is jouw verantwoordelijkheid gepaste back-upprocedures te implementeren. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een standalone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP beoordeelt naar eigen inzicht of de reparatie echt klaar is. Het kan zijn dat HP kiest voor een vervanging in plaats van een reparatie.

VERZENDING NAAR HET DOOR HP AANGEWEEZEN REPARATIECENTRUM

Afhankelijk van de beschikbare dekking op de locatie van de klant biedt HP verschillende verzendopties voor de verzending van het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Ophalen door HP: een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte apparaat op bij de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend).² | <ul style="list-style-type: none">▪ Bezorging door de klant zelf: de klant is verantwoordelijk voor het verpakken en verzenden/afleveren van het defecte product naar een door HP aangewezen reparatiecentrum. |
|--|--|

RETOURNEERSERVICE

HP biedt een retourservice inclusief retourzending van het gerepareerde product.

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende HP Certified Refurbished-apparaten en omvat tevens door HP ondersteunde en geleverde interne componenten zoals geheugen. Het omvat dekking voor aangesloten HP accessoires die zijn meegeleverd in de originele verpakking van het apparaat, zoals een bekabelde muis, een bekabeld toetsenbord of een netvoedingsadapter.

Batterijen voor zakelijke HP laptops zijn gedekt voor de garantieperiode van het product of 1000 oplaadcycli, wat het eerst komt.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar of bijna aan het einde van de levensduur zijn, is mogelijk een upgradetraject vereist. HP kan de klant adviseren over een passende vervanging. De beschikbaarheid van onderdelen hangt af van waar je woont.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

- HP behoudt zich het recht voor om het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.
- HP adviseert je met klem om de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand te installeren en een veilige verbinding naar HP te gebruiken om levering van de service mogelijk te maken. Heb je de juiste HP Remote Support-oplossing niet geïnstalleerd, dan kan HP de service wellicht niet leveren en hoeven we dat ook niet.
- Wanneer de klant geen gevolg geeft aan de in dit artikel genoemde verantwoordelijkheden, zijn HP en door HP gemachtigde serviceverleners niet gehouden de services te verlenen conform de beschrijving.
- De klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger moet het apparaat binnen 10 dagen na aanschaf van deze service registreren voor ondersteuning. Raadpleeg hiervoor de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het e-maildocument dat HP heeft verstrekt, of gebruik een andere methode die HP heeft aangegeven. Als een product waarop deze service van toepassing is naar een ander land wordt verplaatst, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen 10 dagen na de verandering.

- Op verzoek moet de klant:
 - Alle informatie beschikbaar 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 starten en andere diagnostische tools en programma's installeren en uitvoeren. HP kan de klant ertoe verplichten een print van de resultaten van alle eerder uitgevoerde zelftests mee te sturen met het defecte product.
 - Op verzoek van HP al het redelijke doen om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.
- De klant moet het product netjes inpakken en klaarmaken zodat de bezorger of verzender het makkelijk kan meenemen naar het door HP aangewezen reparatiecentrum.
- Het is de verantwoordelijkheid van de klant om alle persoonlijke en/of vertrouwelijke data 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.

BEPERKINGEN VAN DE SERVICE

- HP kan naar eigen inzicht service verlenen via offsite service of andere servicemethoden. Een voorbeeld van een andere servicemethode is 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 zijn aangemerkt als onderdelen voor reparaties die door de klant zelf kunnen worden uitgevoerd (CSR of 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.
- Bij HP Certified Refurbished Offsite Support moet de klant, als deze geen gebruikmaakt van CSR, het product inleveren bij een geautoriseerde HP reparatielocatie of het product naar HP sturen, zoals bepaald door HP.
- HP Care Pack-services dekken geen losse spullen zoals beeldschermen, headsets, en muizen.
- Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant vervangbare batterijen, pennen voor tablet-pc's en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en apparatuur van derden, worden niet gedekt door de service.
- Updates voor firmware, software en drivers van derden die met het HP hardwareproduct zijn meegeleverd, vallen onder de dekking zolang de ondersteuningsperiode van de derde partij geldig is.

WAT NIET ONDER DE HP CERTIFIED REFURBISHED OFFSITE SUPPORT VALT

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Probleemoplossing voor verbidings- of compatibiliteitsproblemen.
- Services die nodig zijn omdat oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet zijn uitgevoerd.
- Services die nodig zijn omdat eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet zijn genomen.
- Services die nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Services die nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen door niet-HP medewerkers om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.
- Preventief gebruikersonderhoud.

VEREISTEN VOOR DE SERVICE

- HP Certified Refurbished Offsite Support geldt alleen voor actuele HP Certified Refurbished-apparaten. Neem contact op met je PBM (Partner Business Manager) of lokale salesmedewerker voor een actuele lijst met HP Certified Refurbished-apparaten.

MAXIMAAL ONDERSTEUNDE LEVENSDUUR/GEBRUIKSLIMIET

- Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale gebruikslimiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische informatieblad voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service. Onderdelen die het einde van hun levensduur naderen, worden door ons vervangen door iets wat hetzelfde kan.

Algemene voorwaarden zijn van toepassing

Kijk voor meer informatie op <https://cpc2.ext.hp.com/>

Aanvullende informatie

Over services van HP neem je contact op met onze verkoopkantoren of resellers over de hele wereld of ga je naar hp.com/support-services



1. HP Certified Refurbished Hardware ondergaat een cosmetische beoordeling, functionele tests, gegevensopschoning en re-imaging en wordt verbeterd met HP OEM-onderdelen.
2. Serviceniveaus en responstijden kunnen afhankelijk van je land of regio variëren.
3. HP Certified Refurbished Offsite Support is beschikbaar op het moment van aanschaf van het apparaat.

Voor HP services gelden de van toepassing zijnde HP servicevoorwaarden 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.