

HP Certified Refurbished Onsite Support

Reken op vakkundige technische support om je HP Certified Refurbished-pc snel weer aan de praat te krijgen met hulp op afstand en reparatie op locatie.¹ Met deze handige service voor IT-ondersteuning op afstand wordt 85% van de apparaatproblemen direct opgelost.² Als er een reparatie nodig is, komt een HP ondersteuningsexpert naar jouw bedrijf.

Serviceoverzicht

Dit Certified Refurbished Hardware Support-pakket biedt hoogwaardige technische ondersteuning op locatie en op afstand voor al je HP Certified Refurbished-hardware. De service omvat de kosten van materialen, onderdelen en het werk.

De highlights van de service:

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Telefonische ondersteuning tijdens normale kantooruren
- Hardwareondersteuning op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen zijn inbegrepen
- Firmware-updates voor bepaalde producten

De voordelen van de service:

- Verbeterde uptime van het product
- Flexibiliteit om te voldoen aan specifieke servicebehoeften
- Handige ondersteuning op afstand en op locatie, waar je ook bent, voor je HP Certified Refurbished-apparaten¹

Servicekenmerken

Dit Certified Refurbished Hardware Support-pakket biedt hoogwaardige technische ondersteuning op locatie en op afstand voor al je HP Certified Refurbished-hardware. Klanten kunnen ervoor kiezen om HP inzicht te geven in de status van apparaten zodat er eenvoudig een diagnose kan worden gesteld en problemen snel worden verholpen.⁴ De service omvat de kosten van materialen, onderdelen en het werk.

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Maak voor contact met HP een account aan en open vervolgens digitaal een case op <https://support.hp.com/>. Na ontvangst en registratie van je case zal HP het hardware-incident isoleren, analyseren en oplossen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren, kan HP diagnoses op afstand uitvoeren met behulp van elektronische tools voor ondersteuning op afstand die toegang bieden tot de HP Certified Refurbished-producten of met andere middelen proberen het incident op afstand op te lossen.

Hier kunnen klanten ook hun cases beheren. Tijdens werkuren kunnen klanten telefonisch of via chat contact opnemen met HP voor elke aangemaakte case. Klanten kunnen ook het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Mogelijk is er uitgebreide telefonische ondersteuning beschikbaar.³ 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. Dit duurt mogelijk langer en vergt meer inspanning van de klant dan het starten van een ondersteuningsaanvraag via internet, wat ten eerste wordt aanbevolen. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door de case te registreren en een case-ID toe te wijzen. Deze case-ID wordt vervolgens doorgegeven aan de klant. 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. Met deze tool kun je waarschijnlijk snel je problemen fixen, want je support- of servicevraag komt direct bij de juiste persoon terecht. Zo 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 veelgestelde ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

HARDWAREONDERSTEUNING OP LOCATIE

Bij hardwareproblemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning op locatie om de Certified Refurbished-hardware weer bedrijfsklaar te maken. Dit betreft tevens producten waarvoor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen kunnen worden uitgevoerd. HP kan beslissen om bepaalde producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP. Als je vervangende onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar wilt maken of anderszins fysiek wilt vernietigen, word je gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.

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 hardwareondersteuning op locatie als je een geldige licentie hebt om de desbetreffende software-updates te gebruiken. De HP vertegenwoordiger repareert de producten dan op locatie. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.

Herstel naar aanleiding van een storing:

Tijdens de levering van de technische ondersteuning op locatie kan HP beschikbare technische verbeteringen en niet door de klant te installeren firmware-updates voor Certified Refurbished-hardware installeren die vereist zijn om het product weer bedrijfsklaar te maken of om een blijvende ondersteuning door HP mogelijk te maken.

Herstel naar aanleiding van een verzoek:

Op jouw verzoek kan HP kritieke, niet door de klant te installeren firmware-updates installeren die door de HP productafdeling worden aanbevolen voor onmiddellijke installatie op Certified Refurbished-hardware.

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 Certified Refurbished-hardware 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.

RESPONSTIJD OP LOCATIE

Voor incidenten met Certified Refurbished-hardware die niet op afstand kunnen worden verholpen, zal HP zich binnen redelijke grenzen inspannen om op de volgende werkdag te reageren. De responstijd op locatie begint wanneer de initiële case door HP ontvangen en bevestigd is en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger bij je aankomt of wanneer HP bepaalt dat voor het gerapporteerde incident momenteel geen interventie ter plekke is vereist. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingen gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingen zijn.

SERVICENIVEAUS

Niet alle serviceniveaus zijn voor alle producten beschikbaar. Het serviceniveau wordt aangegeven in de documentatie. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor meer informatie over de beschikbaarheid en dekking van de service.

Serviceniveau	Omschrijving
Responstijd op locatie	Nadat is bevestigd dat je case is ontvangen en onsite ondersteuning is gepland, zal een HP vertegenwoordiger op locatie reageren op jouw serviceverzoek.
Reparatietijd op locatie	HP zal, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de Certified Refurbished-hardware herstellen binnen een aangegeven periode nadat het eerste serviceverzoek is ingediend bij het HP Solution Center.

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

Reparaties worden als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware 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 kan naar eigen inzicht bepalen welk testniveau vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. HP kan naar eigen inzicht besluiten het product permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP. Voor voltooiing van het werk kan het noodzakelijk zijn dat het apparaat offsite wordt gerepareerd als het probleem niet op locatie kan worden vastgesteld en het apparaat niet op locatie kan worden gerepareerd. HP bepaalt naar eigen inzicht de noodzaak van offsite reparaties.

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. Dit omvat dekking voor aangesloten HP accessoires die zijn meegeleverd in de originele verpakking van de pc, zoals een bekabelde muis, een bekabeld toetsenbord of een netvoedingsadapter. Dit betreft echter geen externe HP monitors. Dockingstations worden gedekt als je laptop, dockingstation en HP Care Pack op hetzelfde moment en op dezelfde bestelling of klantfactuur zijn aangeschaft.

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant vervangbare 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.

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.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, is mogelijk een upgradetraject vereist. HP zal met jou 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

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

De klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger moet de hardware 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.

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

- 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 naar behoren verpakken en klaarmaken voor afhaling, voor de gekozen verzendwijze of voor verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. Als de klant gebruik wil maken van optioneel inzicht in de apparaatstatus om HP te helpen bij het diagnosticeren en oplossen van apparaatproblemen, moet de klant HP Smart Support⁴ inschakelen door de applicatie HP Smart Health te installeren via hp.com/smart-support. Optioneel inzicht in de apparaatstatus kan alleen worden ingeschakeld als deze applicatie actief is. HP Smart Support is een verbeterde applicatie voor klantenondersteuning aan de hand waarvan HP nog sneller apparaatgerelateerde problemen kan vaststellen, diagnosticeren en oplossen. Door gebruik te maken van essentiële statusgegevens die vanaf de pc via een beveiligde cloudverbinding naar het HP Workforce Experience Platform worden verzonden, krijgen ondersteuningsmedewerkers van HP snel toegang tot de informatie van de pc en kunnen ze aanbevelingen doen voor het oplossen van problemen zodat je werknemers weer snel aan de slag kunnen.

Kijk voor meer informatie over HP Smart Support op hp.com/smart-support.

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.

Uitsluitingen

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens
- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom je hebt verzocht
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen
- Services die vereist zijn omdat je door HP geleverde oplossingen, reparaties, patches of wijzigingen niet hebt uitgevoerd
- Services die vereist zijn omdat eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet zijn genomen
- Services die vereist zijn als gevolg van incorrecte behandeling of verkeerd gebruik van het product
- Services die vereist zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen
- Preventief onderhoud door de gebruiker

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.

Algemene voorwaarden Care Packs

Algemene voorwaarden zijn van toepassing. Zie de volledige [algemene voorwaarden](#) voor Care Packs.

1. De bijgewerkte portfolio voor Hardware Support Services is beschikbaar op bepaalde HP Certified Refurbished-pc's (laptops en desktops). De services voor HP Certified Refurbished Hardware Support zijn beschikbaar op het moment van aanschaf van het apparaat. Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op www.hp.com/go/cpc. De functies van servicepakketten kunnen variëren per regio of hardwareplatform.
2. Op basis van gegevens over de wereldwijde klantenondersteuning van HP van januari 2022 t/m oktober 2022.
3. Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio.
4. HP Smart Support is voor zakelijke klanten beschikbaar via je HP servicevertegenwoordiger en HP Factory Configuration Services; of kan worden gedownload van hp.com/smart-support. HP Smart Support verzamelt automatisch de benodigde telemetrische gegevens wanneer het product voor het eerst wordt opgestart om op apparaatniveau configuratiegegevens en inzichten over de status te leveren.