

Onsite Support for Print with Preferred Access

Onsite Support for Print with Preferred Access (Premium+ Support for Print) biedt hulp op afstand en op locatie voor je apparatuur. Hiermee verbeter je eenvoudig de uptime van je hardware.³ Je krijgt met deze service voorrang op onderdelen en een directe lijn met onze HP experts.⁴

Kies de serviceoptie die precies aansluit bij wat jij nodig hebt.

De highlights van de service:

- Remote probleemdiagnose en support
- Hardwareondersteuning op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen
- Firmware-updates voor bepaalde producten
- Keuze uit dekkingperiodes
- Voorrang bij toegang tot HP experts en onderdelen⁴

De voordelen van de service:

- Hogere uptime door uitgebreide dekking
- Flexibele toegang tot hardwaresupport
- Praktische ondersteuning op locatie door gekwalificeerde experts
- Met optionele Device Health Insights sporen we problemen sneller op, diagnosticeren we ze beter en lossen we ze vlugger op. Deze optie is beschikbaar in bepaalde landen.²
- Beschermd investering
- Zekerheid

Kenmerken en leveringspecificaties

VOORRANG BIJ TOEGANG TOT ONDERDELEN EN HP ONDERHOUDSEXPERTS

Klanten hebben voorrang bij toegang tot HP onderdelen en HP onderhoudsexperts en profiteren zo van de onderstaande voordelen.

Je krijgt toegang tot Preferred Access in alle gebieden waar HP de service aanbiedt en MyHPSupport actief is.^{1,5}

Terugbellen tijdens kantooruren: klanten in bepaalde landen en met een bepaalde taal kunnen verzoeken om tijdens normale kantooruren te worden teruggebeld door een HP ondersteuningsexpert die op de hoogte is van de case.^{1,5}

Chatcontact buiten kantooruren: de klant kan in zijn of haar eigen taal chatten met een HP ondersteuningsexpert die op de hoogte is van de case ('s nachts en in het weekend in het Engels of met realtime vertaling).⁵

Wachtrij voor cases met prioriteit: de service heeft prioriteit in het callcenter en klanten die deze service hebben aangeschaft, worden vooraan in de wachtrij geplaatst.⁵

Onderdelen met prioriteit: klanten die deze service hebben aangeschaft, hebben voorrang bij toegang tot vervangende onderdelen.⁵

Ondersteuning op locatie met prioriteit: klanten die deze service hebben aangeschaft en ondersteuning op locatie aanvragen, krijgen prioriteit.⁵

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Om contact op te nemen met HP kun je het beste een account aanmaken en vervolgens digitaal een case aanmaken op <https://support.hp.com/>.⁵ 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 gedekte producten of met andere middelen proberen het incident op afstand op te lossen.

Incidenten met gedekte hardware kunnen worden gerapporteerd aan gespecialiseerde HP medewerkers via onze website. (Ga naar <https://support.hp.com/>, kies het tabblad "Bedrijfsondersteuning" en selecteer "Een nieuwe aanvraag maken".) Hier kunnen klanten ook hun cases beheren. Tijdens werkuren kunnen klanten telefonisch contact opnemen met HP voor elke aangemaakte case. Klanten kunnen ook het HP Customer Support Center bellen, met uitzondering van feestdagen.¹ 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 zeerste 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 heeft het laatste woord over de oplossing van gemelde incidenten.

HP zal de klant tijdens de dekkingsuren van de service telefonisch helpen bij het installeren van firmware en repareren van onderdelen ('Customer Self Repair').

HARDWAREONDERSTEUNING OP LOCATIE

Bij hardwareproblemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning op locatie om de gedekte hardwareproducten weer bedrijfsklaar te maken. HP kan beslissen om bepaalde producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw, en defecte exemplaren zijn voor HP. Na aankomst van de producten leveren vertegenwoordigers hun service op locatie of op afstand, totdat de producten gerepareerd zijn. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.

KENMERKEN EN SPECIFICATIES

- **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 installeerbare firmware-updates voor gedekte hardwareproducten installeren die vereist zijn om het gedekte 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 installeerbare firmware-updates installeren die door de HP productafdeling worden aanbevolen voor onmiddellijke installatie op gedekte hardwareproducten.

VERVANGENDE ONDERDELEN EN MATERIALEN

HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om het gedekte product bedrijfsklaar te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen. Vervangen onderdelen 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.

Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden onder deze service niet geleverd; de standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing op supplies en verbruiksartikelen. Voor het vervangen of repareren van supplies en verbruiksartikelen ben je zelf verantwoordelijk. Er kunnen uitzonderingen van toepassing zijn; neem contact op met HP voor meer informatie. Ga voor meer info naar de rubriek "Dekking".

FIRMWARE-UPDATES VOOR BEPAALDE PRODUCTEN

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 licentiebependingen 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.

DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Klanten kunnen defecte harde schijven of SSD-/USB-onderdelen behouden als ze deze niet willen afstaan omdat ze mogelijk vertrouwelijke informatie bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem vallen onder het behoud van defecte media.

DEVICE HEALTH INSIGHTS (OPTIONEEL)

Optionele Device Health Insights helpen je problemen te herkennen, te diagnosticeren en op te lossen.² Om deze in te schakelen, hoef je alleen de HP Device Health app te activeren tijdens de installatie van je printer. Als je deze app inschakelt, verzamelen en analyseren we automatisch prestatie-informatie van je printer en software. Zo kunnen we problemen snel diagnosticeren en de support voor jou verbeteren. Deze data verzamelen we - met jouw toestemming - om je een betere klantervaring en optimale productondersteuning te bieden.

Dekking

Deze service biedt dekking voor HP printers, multifunctionele printers (MFP's) en andere hardwareproducten van het merk HP, met inbegrip van door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen. Denk hierbij ook aan de HP accessoires die je erbij kocht en in de originele verpakking van je printer of MFP zaten, zoals een afwerkingsaccessoire of papierlade.

Deze service dekt geen verbruiksartikelen zoals onderhoudskits en andere benodigdheden. Ook gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur vallen erbuiten.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, is mogelijk een upgradetraject vereist. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening worden gebracht. HP denkt met je mee over de beste vervanging. Niet alle onderdelen zijn overal leverbaar, door verschillen in lokale ondersteuning.

Beschikbaarheid van de service

De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. Een HP monteur komt binnen de afgesproken tijd bij je langs om de hardware te repareren, nadat HP je melding heeft ontvangen en bevestigd. Als je ons belt buiten de supporturen, registreren we de oproep direct, reageren we de volgende supportdag en lossen we het op binnen de afgesproken tijd.

De dekkingsuren kunnen per locatie verschillen¹.

SERVICEOPTIES

Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor meer informatie over de beschikbaarheid en dekking van de service.

Serviceoptie	Beschikbaarheid van de service
Je krijgt de volgende werkdag een reactie, tijdens kantooruren	9 uur per dag (8:00 tot 17:00 uur lokale tijd), 5 dagen per week (maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd feestdagen bij HP)
Je krijgt een reactie binnen 4 uur, tijdens kantooruren	

HOE ONZE SERVICE WERKT

ONSITE REACTIETIJD:

Als we je printerprobleem niet op afstand kunnen oplossen, doen we ons uiterste best om binnen de afgesproken tijd (meestal de volgende werkdag, of binnen vier uur) bij je te zijn. Vanaf het moment dat HP je telefoontje ontvangt en bevestigt, tot het moment dat onze HP monteur bij je is (of we besluiten dat een bezoek niet nodig is), dat is onze onsite reactietijd. De reactietijd wordt alleen tijdens de dekkinguren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkinguren zijn.

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.

TOEGANG TOT ELEKTRONISCHE SUPPORTINFORMATIE EN SERVICES

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

- Bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals een abonnement op hardwaregerelateerde proactieve 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 om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. Deze tool helpt problemen snel op te lossen met een prekwalificatieproces waardoor het ondersteunings- of serviceverzoek wordt doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Ook kan hierin de status van elk ondersteunings- of serviceverzoek worden bekeken, met inbegrip van de kwesties die telefonisch zijn ingediend.
- 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.

ELEKTRONISCHE ONDERSTEUNINGSOPLOSSING OP AFSTAND

Voor producten die daarvoor in aanmerking komen biedt de elektronische ondersteuningsoplossing op afstand krachtige functies voor probleemoplossing en reparatie. Hieronder kunnen ook oplossingen voor systeemtoegang op afstand, een handig centraal beheerpunt en een organisatiebreed overzicht van lopende en eerdere incidenten vallen. Door systeemtoegang op afstand kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen. De supportspecialist van HP zal de systeemtoegang op afstand uitsluitend gebruiken met jouw toestemming.

VOLTOOIING VAN DE WERKZAAMHEDEN

Reparaties worden als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. 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 tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua

prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. en defecte exemplaren zijn voor HP. HP stelt vast op welk moment alle gerapporteerde incidenten zijn opgelost.

Verantwoordelijkheden van de klant

Als de gespecificeerde verantwoordelijkheden van de klant niet worden nageleefd, is HP (i) niet verplicht om de services te leveren zoals beschreven, of (ii) zal HP een dergelijke service op jouw kosten uitvoeren tegen de daarvoor geldende tarieven voor tijd en materiaal.

Als HP dit vraagt, moet jij of een HP medewerker het hardwareproduct activeren binnen 10 dagen na aankoop van deze service. Volg hiervoor de registratie-instructies in het HP Care Pack, het e-maildocument van HP, of andere aanwijzingen van HP. Als je gedekte printer verhuist, zorg dan dat de activatie en registratie (of een aanpassing van je bestaande HP registratie) binnen 10 dagen geregeld is.

Wil je de snelste service aan huis? Dan is een goede HP remote support oplossing, met veilige HP-verbinding, echt een aanrader. Om onze HP remote support optimaal te laten werken, moet je zelf zorgen voor de benodigde middelen, zoals beschreven in de release-informatie van de supportoplossing. Zodra onze HP remote support oplossing is geïnstalleerd, is het belangrijk dat je de contactgegevens daarin actueel houdt, zodat HP snel kan reageren bij een printerstoring. Neem contact op met een HP medewerker voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen.

Op verzoek moet je de inspanningen van HP om het probleem op afstand op te lossen, als volgt ondersteunen:

- 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.
- Firmware-updates en patches installeren die door de klant zelf kunnen worden geïnstalleerd.
- Op verzoek van HP al het redelijke doen om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.

De verantwoordelijkheid voor het op tijd installeren van firmware-updates, patches en zelf te vervangen onderdelen (CSR) ligt bij jou. Als je wilt dat HP dit voor je doet, betaal je extra kosten. Alles wat we extra doen, rekenen we af op basis van gewerkte tijd en gebruikte materialen, behalve als er schriftelijk iets anders is overeengekomen.

Als we je een vervangend onderdeel of product sturen om een probleem op te lossen, dan verwachten we dat je het defecte onderdeel of product binnen de door HP gestelde termijn retourneert. Als HP het defecte onderdeel of product niet binnen de aangeduide periode ontvangt, of als het onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs voor het desbetreffende onderdeel of product te betalen, te bepalen door HP.

Vereisten

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 serviceniveaus worden uitgevoerd op locatie, via systeemtoegang op afstand, via remote tools of per telefoon.

Voor snelle service op locatie raden we je sterk aan om HP's remote support oplossing te installeren en te gebruiken, met een veilige verbinding naar HP. Zo kunnen we je optimaal helpen. Als niet de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand is geïnstalleerd, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht. Er worden bijkomende kosten voor de installatie van niet door de klant installeerbare firmware op locatie in rekening gebracht als niet de juiste HP remote supportoplossing is geïnstalleerd.

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. Hieronder valt onder meer de levering per koerier van CSR-onderdelen of van een volledig vervangend product. HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

HP ontwerpt zijn producten zo dat jij ze zelf kunt repareren. Zelfreparatie door de klant (CSR) is een belangrijk onderdeel van de garantievoorwaarden. Zo kunnen we jou direct vervangende onderdelen sturen zodra een defect is bevestigd. Ze worden meestal al de volgende dag geleverd, je kunt de onderdelen vervolgens vervangen wanneer dat uitkomt.

Soms is 'verplichte' zelfreparatie (CSR) deel van de standaardgarantie op je product. CSR is optioneel voor klanten met een HP Care Pack of een supportcontract. 'Optioneel' biedt je de keuze: CSR of het zonder extra kosten door een HP servicetechnicus laten uitvoeren van de vervanging gedurende de dekkingsperiode van het product.

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

Als je akkoord gaat met de aanbevolen Customer Self Repair en er een CSR-onderdeel geleverd wordt om het systeem weer gebruiksklaar te maken, is het serviceniveau voor service op locatie niet van toepassing. In deze gevallen zal HP de Customer Self Repair-onderdelen die cruciaal zijn voor de werking van het product met spoed naar jouw locatie opsturen.

De beloofde reactietijd ter plaatse geldt niet als we je via diagnose op afstand, ondersteuning op afstand, of andere eerder genoemde methoden kunnen helpen.

DMR (Defective Media Retention) geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD's/USB-opslagmedia die wegens een storing door HP worden vervangen. Deze is niet van toepassing op het vervangen van schijven of SSD-/USB-opslagmedia die niet defect zijn. HP heeft geen verplichtingen wat betreft de inhoud van 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 huidige standaard HP verkoopvoorwaarden 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 service voor het behouden van defecte media.

URGENTIELEVEL VAN HET INCIDENT

HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een dossier (incident) aan te maken en je het dossiernummer, de ernst van het incident en de tijd waarop de herstelwerkzaamheden beginnen door te geven. Let op: Voor voorvallen die worden ontvangen via HP elektronische ondersteuningsoplossingen op afstand zal HP contact met je opnemen, je vragen het urgentieniveau vast te stellen en toegang tot het systeem regelen voordat de reactietijd op locatie voor de hardware ingaat. Reactietijden voor hardwareondersteuning op locatie kunnen verschillen, afhankelijk van het urgentieniveau van het incident. Jij bepaalt het urgentieniveau van het incident.

Urgentieniveau	Voorbeelden
Urgentieniveau 1: Kritieke uitval	Productieomgeving uitgevallen; productiesysteem of -applicatie uitgevallen/serieus in gevaar; ernstige aantasting van de bedrijfsvoering; veiligheidskwesties
Urgentieniveau 2: In belangrijke mate aangetast	Productieomgeving ernstig verstoord; productiesysteem of -applicatie onderbroken/aangetast; risico op herhaling; aanzienlijke impact op de bedrijfsvoering

Urgentieniveau 3: Normaal	Niet-productie systeem (bijvoorbeeld een testsysteem) uitgevallen of aangetast; productiesysteem of -applicatie aangetast en tijdelijke oplossing geïmplementeerd; niet-essentiële functionaliteit verloren; beperkte impact op de bedrijfsvoering
Urgentieniveau 4: Laag	Geen impact op de bedrijfsvoering of de gebruikers

REISAFSTAND

Alle responstijden voor hardwareondersteuning op locatie gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden. Voor reactietijden naar locaties die zich op meer dan 160 km van een HP servicepunt bevinden, gelden afwijkende reactietijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder. Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met je HP verkoopkantoor.

Afstand van het HP servicepunt	Voorbeelden
0 - 160 km	Direct de volgende werkdag onsite support
161 - 320 km	1 extra dekkingsdag
321 - 480 km	2 extra dekkingsdagen
Meer dan 480 km	We stemmen de reactietijd af bij je bestelling, rekening houdend met de beschikbaarheid van onze mensen

Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van een HP servicepunt bevinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich op een afstand van meer dan 320 km van het HP servicepunt bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht.

Als het product zich bevindt of moet worden geïnstalleerd buiten de gespecificeerde reiszone of als de locatie niet over de weg bereikbaar is en dus speciaal transport vereist (bijvoorbeeld op een boorplatform, een schip of een afgelegen locatie in een woestijn) kunnen voor ondersteuning extra kosten in rekening worden gebracht of kunnen er langere reactietijden of kortere dekkingstijden gelden. Een andere mogelijkheid is dat het product wordt opgehaald en teruggebracht, te bepalen door HP. Neem contact op met je HP verkoopadviseur voor de exacte supportvoorwaarden bij jou in de buurt.¹ Afhankelijk van de locatie kunnen er andere reiszones en toeslagen gelden.

Uitsluitingen

- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom je hebt verzocht.
- Probleemoplossing voor verbidings- of compatibiliteitsproblemen.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.
- 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 om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.

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

Bestelinformatie

De HP Care Pack-service voor losse onderdelen is alleen geldig als het serviceniveau overeenkomt met dat van het hoofdproduct. De beschikbaarheid en het serviceniveau kunnen verschillen per regio en zijn soms beperkt tot bepaalde producten en locaties.¹ Neem contact op met je lokale HP vertegenwoordiger of channel partner om HP Hardware Support Onsite Service te bestellen of voor meer info.

¹ Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs variëren afhankelijk van je locatie. De service gaat in op de datum van aanschaf van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op www.hp.com/go/cpc. 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 en garantie van HP voor je HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

² Device Health is een app voor telemetrie en analyses die belangrijke gegevens verzamelt over je apparaten, waaronder bepaalde HP Enterprise printers met FutureSmart 4.11 firmware (of nieuwer). Lees de veelgestelde vragen op https://support.hp.com/nl-nl/document/ish_4448373-4448539-16. Een internetverbinding is vereist.

³ Als Device Health Insights aanstaat, leveren wij (HP) de service rechtstreeks, en loopt het niet via een partner. Channelklanten hebben de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met HP.

⁴ Als er sprake is van beperkte resources of onderdelen, krijgen klanten met Preferred Access voorrang op klanten met een serviceaanvraag die onder de garantie valt of een ander transactioneel verzoek.

⁵ Vereist aanmaak van een casus via MyHPSupport.com.