



Onderdelen en service op afstand

Care Pack, onderdeel van HP Care

Voornaamste servicefuncties

- Vertrouw op ervaren HP servicetechnici voor probleemdiagnose op afstand en ondersteuning
- Werk samen met HP voor het vervangen van defecte hardwareonderdelen
- Krijg sneller toegang tot vervangende onderdelen met Advance Exchange
- Kies uit verschillende dekkingperiodes voor remote support en levertijden van onderdelen

Service-overzicht

Je kunt snel weer verder door een ondersteuningsplan dat hardwaregerelateerde problemen tijdig aanpakt en oplost. De onderdelen en service op afstand bieden toegang tot hoogwaardige remote assistentie en vervangende onderdelen voor in aanmerking komende en gedekte hardwarecomponenten. We sturen de vervangende onderdelen naar de door jou opgegeven locatie, nog voordat je de defecte onderdelen terugstuurt naar HP. Verzendkosten zijn inbegrepen voor standaardlevering en er zijn extra opties beschikbaar voor vooraf bepaalde levering op tijd en plaats. Je kunt flexibel kiezen uit verschillende servicepakketten met vooraf gedefinieerde serviceniveaus, of aanvullende services configureren om aan je specifieke bedrijfsbehoeften te voldoen.

Specificaties

Tabel 1. Servicefuncties

Functie	Leveringsspecificaties
Remote probleemdiagnose en support	Voorafgaand aan de verzending van onderdelen zal HP met de klant samenwerken om het hardware-incident te identificeren en het probleem op afstand bepalen en oplossen. Ongeacht de dekkingperiode van de klant kunnen problemen met de betreffende hardware 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch of via de webportal aan HP worden gemeld, indien lokaal beschikbaar.
Vervanging van onderdelen	Defecte onderdelen worden omgeuild voor vervangende onderdelen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe functionaliteit.
Voortijdige vervanging	HP zal voor sluitingstijd bevestigen dat het reserveonderdeel wordt verzonden, voordat HP het defecte onderdeel ontvangt, om aan de levertijd van de betreffende onderdelen te voldoen.
Keuze uit levertijden van onderdelen	De leveringstijd van onderdelen wordt gemeten vanaf het moment dat HP het telefoontje ontvangt en bevestigt, tot het moment dat het onderdeel op de opgegeven locatie bij de klant wordt afgeleverd. Bestellingen moeten op reguliere werkdagen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen bij HP) zijn ontvangen en vóór 17.00 uur lokale tijd worden geaccepteerd. Bestellingen die buiten kantooruren worden ontvangen, worden de volgende werkdag geaccepteerd.
Korting op uptime-kit voor tijd en materiaal	In het kader van deze service heeft de klant, alleen voor in aanmerking komende producten, recht op een bepaald vast percentage korting op de huidige catalogusprijs van HP, voor uptime-kits die zijn besteld via een supportverzoek aan HP. Het toepasselijke kortingspercentage wordt vermeld in de contractdocumentatie van de klant. Uptime-kitonderdelen zijn vervangingsonderdelen die niet nodig zijn om een gemeld incident op te lossen. Uptime-onderdelen of -onderdelenkits worden besteld om een voorraad vervangende onderdelen, die eigendom is van de klant, aan te leggen of uit te breiden.
Korting op printkop voor tijd en materiaal	In het kader van deze service heeft de klant, uitsluitend voor in aanmerking komende producten, recht op een bepaald vast percentage korting op de huidige HP catalogusprijs voor printkoppen die niet door deze service worden gedekt, en die zijn besteld via een supportverzoek aan HP. Het toepasselijke kortingspercentage wordt vermeld in de contractdocumentatie van de klant.
Korting op arbeid voor tijd en materiaal op locatie	In het kader van deze service heeft de klant, alleen voor in aanmerking komende producten, recht op een bepaald vast percentage korting op de huidige catalogusprijs van HP voor arbeid op locatie, die door HP of een geautoriseerde vertegenwoordiger aan de klant is geleverd om reparaties uit te voeren; preventieve onderhoudstaken uit te voeren; of andere technische diagnose-, ondersteunings- en onderhoudsactiviteiten uit te voeren. Reiskosten komen niet in aanmerking voor de korting. Het toepasselijke kortingspercentage wordt vermeld in de contractdocumentatie van de klant.

Tabel 2. Optionele servicefuncties

Functie	Leveringsspecificaties
Behoud van defecte media	Bij in aanmerking komende producten stelt deze servicefunctie de klant in staat om defecte schijven of geschikte SSD-/USB-opslagmedia te behouden, die de klant liever niet afstaat omdat de schijf (schijf of SSD/USB-opslag) gevoelige informatie bevat die onder deze service valt.

Tabel 3. Serviceniveau-opties

Niet alle serviceniveau-opties zijn voor alle producten beschikbaar. De serviceniveau-opties die de klant heeft worden gespecificeerd in de contractdocumentatie van de klant.

Ondersteuning op afstand – opties voor dekkingperiodes

Optie	Leveringsspecificaties
Standaard kantoor tijden, standaard werkdagen (9x5)	Service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd en van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen.
12 uur, standaard werkdagen (12x5)	Service is 12 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 20.00 uur lokale tijd en van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen.
18 uur, standaard werkdagen (18x5)	Service is 18 uur per dag beschikbaar tussen 6.00 uur en middernacht lokale tijd en van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen.
24 uur, standaard werkdagen	Service is 24 uur per dag beschikbaar en van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd feestdagen.
Dekkingsuitbreidingen met extra dagen	De dekkingperiodes kunnen worden uitgebreid door bepaalde dekkingsuren toe te passen op extra dagen van de week, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • Zaterdag, uitgezonderd feestdagen • Zondag, uitgezonderd feestdagen • HP feestdagen, als deze op een dag vallen die anders in de bepaalde dekkingperiode zou vallen

Vervangende onderdelen: *vervangende onderdelen komen als volgt aan op het verzendadres dat op het contract vermeld staat, of op een andere locatie die door HP is overeengekomen:*

Optie	Leveringsspecificaties
Levertijd standaard onderdelen	Vervangende onderdelen worden geleverd op basis van de lokale standaard doorlooptijd van het product, doorgaans tussen de 5 en 7 werkdagen.
Levertijd onderdelen volgende werkdag	Vervangende onderdelen worden op de volgende werkdag geleverd.
Levertijd onderdelen tweede werkdag	Vervangende onderdelen worden op de tweede werkdag geleverd.

Verantwoordelijkheden van de klant

Als de klant de voorgeschreven verplichtingen niet nakomt, zal HP of de erkende HP serviceprovider, naar eigen oordeel van HP: i) niet verplicht zijn de beschreven diensten uit te voeren of ii) de desbetreffende diensten uitvoeren op kosten van de klant volgens de geldende tarieven voor materiaal en arbeid.

De klant moet het volgende doen:

- Oop de juiste manier onderdelen verpakken die naar HP worden verzonden; alle pakketten laten verwijzen naar het retournummer van de Parts Exchange Service; pakketten zonder het juiste accountnummer kunnen onderhevig zijn aan vertraging bij ontvangst en acceptatie, en aan toepasselijke kosten voor te late retournering
- Retourneer de betreffende onderdelen aan HP binnen 30 dagen na verzending van de vervangende onderdelen door HP voor een vervroegde omruiling, of betaal de volledige catalogusprijs in het land voor het/de artikel(en)
- Verstrek HP een betalingsautorisatie (inkooporder) voor kosten per gebeurtenis, of betaal de kosten per gebeurtenis vooruit via creditcard; de autorisatie voor betaling dekt alle niet-geretourneerde en niet-repareerbare geruilde onderdelen tegen de volledige catalogusprijs in het land, evenals alle toepasselijke kosten voor versnelde of herbevoorrading die door de klant worden gemaakt
- Verstrek indien nodig aankoop- of importdocumentatie voor het onderdeel dat ter vervanging wordt verstuurd
- Zorg voor voldoende opgeleid en gecertificeerd personeel

Op verzoek van HP wordt de klant verzocht ondersteuning te bieden bij de inspanningen van HP om problemen op afstand op te lossen. De klant moet het volgende doen:

- Alle informatie ter beschikking 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
- Op verzoek van HP alle overige redelijke stappen nemen om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen

Met de optie 'Behoud van defecte media' moet de klant, naast de bovenstaande verantwoordelijkheden van de klant:

- Alle schijven of SSD-/USB-opslagmedia behouden; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/USB-opslagmedia
- Ervoor zorgen dat vertrouwelijke gegevens van de klant op de te behouden schijf of DDS-/USB-opslagmedia vernietigd of veiliggesteld worden
- HP identificatiegegevens verstrekken voor alle schijven of SSD-/USB-opslagmedia die worden behouden, en een door HP geleverd document invullen en aan HP retourneren, waarin wordt verklaard dat de klant de schijf of SSD-/USB-opslagmedia behoudt
- De behouden schijf of SSD-/USB-opslagmedia vernietigen en/of ervoor zorgen dat de vaste schijf niet opnieuw in gebruik wordt genomen
- Alle behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia verwijderen conform de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproducten, moet de klant de vervangende schijven of SSD-/USB-opslagmedia onmiddellijk retourneren, wanneer de ondersteuning van HP afloopt of beëindigd wordt. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle vertrouwelijke gegevens alvorens dergelijke geleende, gehuurde of geleasede schijven of SSD-/USB-opslagmedia aan HP te retourneren.

Servicebeperkingen

Deze service omvat geen service op locatie. Als de klant om vervanging van het defecte onderdeel verzoekt, moet de klant de service voor tijd en materiaal aanvragen tegen de geldende tarieven voor tijd en materiaal, of contact opnemen met een erkende HP servicepartner.

Onderdelen voor preventief onderhoud zijn uitgesloten van deze service. Andere verbruiksartikelen en artikelen of benodigdheden zoals, maar niet beperkt tot inkt, worden niet gedekt door deze service. De standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing.

Alle services die niet duidelijk zijn gespecificeerd in dit document of in een bijbehorend Statement of Work, zijn uitgesloten van deze service.

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Services die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product
- Services die, naar de mening van HP, nodig zijn vanwege ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen
- 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
- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens
- Operationele tests van applicaties of aanvullende tests die door de klant worden verzocht of vereist

Hieronder volgen beperkingen omtrent de optie voor het behoud van defecte media:

- De service-optie 'Behoud van defecte media' is alleen van toepassing op schijven of geschikte SSD-/USB-opslagmedia die niet defect zijn.
- SSD-/USB-opslagmedia die niet door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of gebruikslijm, zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant of het technische datashet, hebben overschreden, komen niet in aanmerking voor de optie voor behoud van defecte media.
- De foutpercentages op schijven of SSD's/USB-opslagmedia 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 vaak gebruikmaakt van de optie voor behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte schijven of SSD's/USB-opslagmedia significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP heeft geen verplichtingen wat betreft de inhoud van of de vernietiging van schijven of SSD-/FLASH-schijven die door de klant worden behouden.

Ongeacht eventuele tegenstrijdigheden met de ondersteuningsvoorwaarden van HP voor één bestelling of het technische datashet, zijn HP of gelieerde bedrijven, subcontractanten of leveranciers van HP in geen geval aansprakelijk voor incidentele, bijzondere of gevolgschade of schade als gevolg van verlies of misbruik van gegevens in het kader van deze service voor behoud van defecte media.

Vereisten voor de service

Vraag je lokale HP vertegenwoordiger of een specifieke locatie in aanmerking komt voor deze service.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

HP bevestigt een aanvraag door een case te registreren; het meedelen van de case-ID aan de klant; en het bevestigen van de ernst van het incident aan de klant, de verzendlocatie, de vereisten voor de aankomsttijd van de onderdelen en mogelijke extra kosten in verband met versnelde verzending of alternatieve verzendlocaties.

Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicefuncties en -niveaus kan per locatie verschillen en kan beperkt zijn tot specifieke producten en geografische locaties. Neem voor meer informatie of het bestellen van Onderdelen en service op afstand contact op met een lokale HP verkoopvertegenwoordiger, onder vermelding van het volgende productnummer: HK707AC.

Meer weten over HP services?

[HP oplossingen voor document- en printsupportservices | Officiële HP® site](#)
[HP grootformaat printers en plotters | Officiële HP® site](#)

Service-niveaus en responstijden voor Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de datum van aanschaf van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op hp.com/go/cpc.

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten en de Algemene Voorwaarden van HP en de HP garantie maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2026 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 diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op de 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.

