

# HP Hardwaresupport op de volgende werkdag voor reizigers



## HP Care Pack Services



### Voordelen van de service

- HP hardwareondersteuning voor op reis
- Handige ondersteuning ter plaatse, waar deze beschikbaar is
- Betrouwbare responstijden
- Dekking in een groot aantal landen

### Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Hardwareondersteuning ter plaatse
- Vervangende onderdelen en materialen
- Dekking tijdens reguliere kantooruren
- Respons ter plaatse op de volgende werkdag, indien lokaal beschikbaar
- Dekking voor zakelijke laptops en tablets
- Service voor behoud van defecte media (optioneel; enkel voor geselecteerde producten)
- Service voor bescherming tegen onopzettelijke schade (optioneel)

### Overzicht van de service

Hardwaresupport op de volgende werkdag voor reizigers is voor mobiele gebruikers een manier om hardwareondersteuning te krijgen voor hun nieuwe mobiele HP apparaat. Deze eenvoudige, handige service is beschikbaar in de landen en op de locaties die genoemd worden in de [naslaggids](#). Deze service is beschikbaar voor bepaalde HP producten en omvat, waar lokaal beschikbaar, een respons op locatie op de volgende werkdag (met probleemdiagnose op afstand in de lokale taal in deelnemende landen) voor de oplossing van hardwareproblemen. De ondersteuning wordt tijdens reguliere lokale kantooruren geleverd.

### Kenmerken en specificaties

#### Reisdekking

Reisdekking is in de meeste regio's ter wereld beschikbaar, met een uitgebreide lijst aan landen en locaties die nog verder uitgebreid wordt. Een gedetailleerde, actuele lijst is beschikbaar in de [naslaggids](#). Deze lijst bevat informatie over de lokale beschikbaarheid van de service voor hardwaresupport op de volgende werkdag voor reizigers, met inbegrip van bescherming tegen onopzettelijke schade en behoud van defecte media. De lijst met landen en locaties kan zonder kennisgeving gewijzigd worden. HP raadt aan dat u uw reisdekking vóór vertrek via deze [website](#) valideert.

Wanneer u zich op een van deze locaties bevindt, buiten het land waar het product oorspronkelijk is aangeschaft, zal HP:

- Het telefoonnummer van het HP Global Solution Center voor het betreffende land of de betreffende locatie verschaffen, dat op de [website](#) van HP gevonden kan worden.
- In het land of de locatie waar u op reis bent oproepen van u of de interne helpdesk van uw bedrijf aanvaarden.
- Een diagnose stellen van de ernst van de hardwarestoring.
- Zorgen voor service op de volgende werkdag op uw locatie in het deelnemende land of de deelnemende locatie, dan wel een vervangend onderdeel laten bezorgen, indien nodig.
- De voor reparatie benodigde onderdelen leveren volgens de geldende hardwarespecificaties, mits de desbetreffende onderdelen beschikbaar zijn in het reisgebied.

## Kenmerken en specificaties (vervolg)

### Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand

Zodra u een serviceverzoek via een door HP aangewezen ondersteuningstelefoonnummer heeft ingediend, zal HP samen met u tijdens de dekkingsuren het hardwareprobleem op afstand isoleren, analyseren en oplossen. Voorafgaand aan eventuele ondersteuning op locatie kan HP een diagnose op afstand uitvoeren met behulp van op afstand bedienbare elektronische ondersteuningstools (waar beschikbaar) om toegang te verkrijgen tot gedekte producten. HP kan ook andere beschikbare middelen gebruiken om de probleemoplossing op afstand te vergemakkelijken.

Wanneer u buiten het land van aankoop een hardwareprobleem heeft, dient u eerst tijdens lokale kantooruren te bellen naar de lokale telefoonnummers voor ondersteuning van HP, die op de [website](#) van HP gevonden kunnen worden.

### Hardwareondersteuning ter plaatse

Bij technische hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger voor technische ondersteuning ter plaatse zodat de gedekte hardwareproducten weer gaan functioneren. HP kan naar eigen inzicht beslissen om de betreffende producten te vervangen in plaats van te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP.

Daarnaast kan HP beschikbare technische verbeteringen installeren om de hardwareproducten correct te laten functioneren en ervoor te zorgen dat deze compatibel zijn met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen. 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.

### 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 u vervangen onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar wilt maken of anderszins fysiek wilt vernietigen, wordt u 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. Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale limiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen als onderdeel van deze service.

Raadpleeg het onderdeel “dekking” van deze datasheet voor meer informatie.

### Exclusieve dekking voor laptops (optioneel)

Bij bepaalde pc-producten kunt u kiezen voor de exclusieve dekking voor laptops. Het gespecificeerde serviceniveau van HP Care Pack-aanbiedingen onder deze dekking is niet van toepassing op externe monitoren of andere externe accessoires. Dockingstations of poortreplicators komen in aanmerking voor dekking in het land waar het HP Care Pack is aangeschaft, maar er is geen dekking bij reizen buiten het land van aankoop.

## Kenmerken en specificaties (vervolg)

### Optionele servicekenmerken

- **Bescherming tegen onopzettelijke schade:** Specifieke serviceniveaus kunnen bescherming bieden tegen onopzettelijke schade aan in aanmerking komende, gedekte hardwareproducten. Onopzettelijke schade wordt gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plots en onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. Gedekt zijn onder meer het onopzettelijk morsen van vloeistof in of op het apparaat, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan lcd-schermen en kapotte onderdelen. Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn; informeer bij uw lokale HP vertegenwoordiger.
- **Behoud van defecte media:** Deze optie stelt u in staat defecte harde schijven of SSD-/USB-onderdelen te behouden die u niet wilt afstaan omdat ze vertrouwelijke gegevens kunnen bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem worden onderworpen aan het behoud van defecte media.

## Leveringsspecificaties

### Dekkingsuren

De dekkinguren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. Serviceverzoeken die buiten deze dekkinguren ontvangen worden, worden geregistreerd op de volgende werkdag die onder de dekkinguren valt.

De dekkinguren voor deze service zijn tijdens reguliere kantooruren op reguliere werkdagen: Service is beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, met uitzondering van HP feestdagen (verschillend per land en locatie), of de geldende reguliere kantooruren en werkdagen van het deelnemende land of locatie waar de service wordt aangevraagd.

Dekkinguren kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met een lokaal verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service.

### Responstijd op locatie

Responstijd op locatie specificeert de tijd tussen het serviceverzoek en de servicelevering. Deze begint wanneer het serviceverzoek wordt ontvangen en bij HP wordt geregistreerd en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger op uw locatie arriveert, indien deze tijd binnen de gespecificeerde dekkinguren valt. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkinguren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkinguren zijn.

De responstijd op locatie voor deze service is "respons op locatie op de volgende werkdag." Een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger zal op de volgende gedekte dag na de registratie van het serviceverzoek tijdens de dekkinguren op uw locatie arriveren om het hardwareonderhoud uit te voeren.

Lokale beperkingen, zoals reisgebieden waarbinnen de service een aangepaste responstijd heeft, kunnen van toepassing zijn afhankelijk van de locatie waar de hardwareondersteuning aangevraagd wordt. De responstijden kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service.

## Leveringsspecificaties (vervolg)

### Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende pc's van HP en omvat tevens door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen en optische schijven. Dit omvat aangesloten HP accessoires die samen met het product zijn aangeschaft en zijn inbegrepen bij de originele verpakking van het primaire desktop-, workstation-, thin client-, laptop- of tabletproduct, zoals een muis, toetsenbord, dockingstation, jacket, poortreplicator of AC-poweradapter.

HP Care Pack Services met deze beperking in de dekking dekken geen externe HP monitoren. Bij All-in-One-apparaten is het display 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.

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

Voor HP point of sale-systemen (POS) en gebundelde productoplossingen zoals retail- of mobiele POS-oplossingen, dekt deze service alleen de basiseenheid, tenzij in de service is gespecificeerd dat het een POS-oplossing betreft. In dat geval biedt de service zowel dekking voor de basiseenheid als voor maximaal zes stuks randapparatuur met HP onderdeelnummers en serienummers, zoals kaslades, printers, standaarden met displays voor monitoren en barcodescanners of draagbare scanners die als onderdeel van de POS- of gebundelde productoplossing verkocht zijn.

Dekking voor bepaalde multi-vendorsystemen omvat alle standaard door de leverancier geleverde interne componenten en de externe monitor, muis en het toetsenbord.

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, tablet pc-pennen, onderhoudskits en andere benodigdheden, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service. Batterijen voor mobiele zakelijke pc's van HP worden tot drie jaar gedekt. Zoek naar "Understanding Battery Warranties for Business Notebooks" op [hp.com](http://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 u 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

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

Indien vereist door HP, moet u of een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger het te ondersteunen hardwareproduct binnen tien dagen na aankoop van de service registreren middels de registratie-instructies in de verpakking, het door HP verstrekte e-maildocument of middels een andere door HP aangegeven methode. Indien een product waarop deze service van toepassing is permanent van locatie verandert, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) binnen tien dagen na het veranderen van locatie plaatsvinden.

## Leveringsspecificaties (vervolg)

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

- Voer alle toepasselijke door de klant uit te voeren diagnoses uit alvorens HP over een storing in het hardwareproduct in te lichten.
- Informeer HP onmiddellijk over storingen in het hardwareproduct.
- Geef het serienummer van het gedekte product op.
- Geef een lokaal adres en telefoonnummer op.
- Zorg dat u aanwezig bent wanneer de service-engineer arriveert of om de levering van onderdelen aan te nemen.
- Verschaf HP volledige en onbelemmerde toegang tot alle locaties waar de service moet worden uitgevoerd.
- Stel alle informatie ter beschikking 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.
- Start zelftests en installeer andere diagnosetools en -programma's en voer ze uit.
- Installeer firmware-updates en patches die door de klant kunnen worden geïnstalleerd.
- Doe op verzoek van HP al het redelijke om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

Het is uw verantwoordelijkheid om door de klant te installeren essentiële firmware-updates en Customer Self Repair-onderdelen (CSR) en vervangende producten die aan u geleverd zijn, tijdig te installeren.

Wanneer CSR-onderdelen verzonden worden om een probleem op te lossen, bent u verantwoordelijk voor het retourneren van het defecte onderdeel binnen een door HP aangeduide tijdsperiode. In het geval dat HP het defecte onderdeel niet binnen de aangeduide tijdsperiode ontvangt, of in het geval het onderdeel bij ontvangst fysiek beschadigd blijkt te zijn, moet u een door HP vastgestelde vergoeding voor het defecte onderdeel betalen.

### Bescherming tegen onopzettelijke schade (optioneel)

Voor HP Care Pack-producten waarbij de optionele service voor bescherming tegen onopzettelijke schade is inbegrepen, moet u onopzettelijke schade binnen dertig dagen na de datum van het incident aan HP melden, zodat HP de reparatie van het systeem kan bespoedigen. De melding moet een gedetailleerde uitleg van het incident, inclusief wanneer, waar en hoe het voorviel, en een beschrijving van de schade aan het product bevatten. Indien deze informatie ontbreekt, of indien het incident later dan dertig dagen na de datum van het incident gemeld wordt, zal HP de claim weigeren.

### Behoud van defecte media (optioneel)

Onder de serviceoptie voor het behoud van defecte media bent u verantwoordelijk voor het volgende:

- Behoud te allen tijden de fysieke controle over schijven of SSD-/USB-opslagmedia; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/USB-opslagmedia.
- Zorg dat alle vertrouwelijke gegevens op de te behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia vernietigd of veiliggesteld worden.
- Voorzie HP van identificatie-informatie voor alle schijven of SSD-/USB-opslagmedia die hieronder vallen en onderteken een door HP verstrekt document waarin u het behoud van de schijven of SSD-/USB-opslagmedia erkent.
- Vernietig de behouden schijf of SSD-/USB-opslagmedia en/of zorg ervoor dat de schijf of het SSD-/USB-opslagmedium niet opnieuw in gebruik wordt genomen.
- Stoot alle behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia af volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door HP aan u zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproducten, dient u de vervangende schijven of SSD-/USB-opslagmedia onmiddellijk te retourneren wanneer de ondersteuning van HP afloopt of beëindigd wordt. U bent 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 en HP is niet verantwoordelijk voor het behoud van de vertrouwelijkheid of privacy van vertrouwelijke gegevens die nog op dergelijke schijven of SSD-/USB-opslagmedia aanwezig zijn.

## Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht services verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, service buiten de locatie en andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Hieronder valt onder meer de levering per koerier van onderdelen die de klant zelf kan installeren (CSR) of van een volledig vervangend product. HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

HP behoudt zich het recht voor om het gedekte product naar een andere locatie te brengen om de reparatie uit te voeren.

HP vereist dat u de kapotte eenheid terugbrengt naar het land van aankoop als een reparatie, inclusief bescherming tegen onopzettelijke schade, vereist dat het toestel wordt vervangen. De vervanging van de volledige eenheid is onder deze service niet beschikbaar buiten het oorspronkelijke land van aankoop. De reisdekking is beperkt tot reparatie van de oorspronkelijke eenheid op locatie of elders.

Een responstijd voor ondersteuning op locatie geldt niet als de service via diagnose of ondersteuning op afstand of andere hierboven beschreven methoden kan worden geleverd.

### Uitsluitingen voor HP Hardwaresupport op de volgende werkdag voor reizigers

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

Wanneer u zich buiten het land van aanschaf begeeft, wordt de beschreven ondersteuning alleen verleend als het land of de locatie waar de service wordt gevraagd en verleend vermeld staat als deelnemend land of deelnemende locatie in de tabel die verstrekt wordt in de [naslaggids](#). De onder deze overeenkomst vallende services zijn alleen beschikbaar in de landen of op de locaties die in die tabel staan. De mogelijkheid bestaat echter dat er op een aantal extra locaties die niet in die tabel staan wel services op een lager niveau aangeboden kunnen worden.

Als voor een reparatie benodigde onderdelen, met name gespecialiseerde taalspecifieke of landspecifieke onderdelen, niet beschikbaar zijn, heeft u de volgende mogelijkheden:

- Het serviceverzoek uitstellen tot u terug bent in het land waar het product is aangeschaft.
- De vervanging van een defect buitenlands onderdeel door een lokaal onderdeel accepteren (bijvoorbeeld een Engels/Amerikaans toetsenbord).

Gespecialiseerde taal- of landspecifieke onderdelen, zoals niet-internationale Engelse toetsenborden, toetsenborden in een andere dan de lokale taal of bepaalde gelocaliseerde voedingsonderdelen zijn meestal niet algemeen beschikbaar bij internationale reizen en deze onderdelen vallen niet onder deze overeenkomst, tenzij binnen de grenzen van het land van oorsprong.

Services die buiten het oorspronkelijke land van aanschaf worden aangevraagd zijn beperkt tot louter de basiseenheid. Services voor externe monitors worden alleen verleend in het oorspronkelijke land van aankoop, mits deze extra dekking is aangeschaft. Dockingstations of poortreplicators komen in aanmerking voor dekking in het land waar het HP Care Pack is aangeschaft, maar er is geen dekking bij reizen buiten het land van aankoop.

Opties die niet de merknaam HP dragen zijn uitgesloten van deze service.



## Beperkingen van de service (vervolg)

### Uitzonderingen betreffende bescherming tegen onopzettelijke schade

De optie voor bescherming tegen onopzettelijke schade biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De optie biedt geen dekking in de volgende situaties en bij schade ten gevolge van:

- Normale slijtage; verkleuring, beschadiging van de buitenzijde; geleidelijke verslechtering; roest; stof; of corrosie.
- Brand, schade door ongelukken met voertuigen of in een woning (in gevallen waarin het ongeluk wordt gedekt door een verzekering of een andere productgarantie), natuurrampen (met inbegrip van, zonder beperking, overstromingen) of andere gevaren van buitenaf.
- Blootstelling aan weersomstandigheden of milieuomstandigheden die buiten de specificaties van HP vallen; blootstelling aan gevaarlijke (inclusief biologisch gevaarlijke) materialen; nalatigheid van de gebruiker; onjuist gebruik; onjuiste behandeling; verkeerde elektrische voeding; ongeautoriseerde reparaties of pogingen tot reparatie; onjuiste en ongeautoriseerde modificaties aan, uitbreidingen van of installatie van apparatuur; vandalisme; schade door dieren of aantasting door insecten; defecte batterijen; lekkende batterijen; of het niet uitvoeren van door de fabrikant gespecificeerd onderhoud (inclusief het gebruik van ongeschikte 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, onverklaarbaar of om onduidelijke redenen verdwijnen of kwijtraken.
- Gegevensverlies of -beschadiging; bedrijfsonderbrekingen.
- Fraude (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige verschaffing van informatie over de wijze waarop de apparatuur beschadigd werd aan uw tussenpersoon, de serviceverlener of HP).
- Onopzettelijke of andere schade aan het product die cosmetisch van aard is en geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van het 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 producten waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn.
- Schade of storing in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués.
- Schade die veroorzaakt is tijdens de verzending van het gedekte product naar of van een andere locatie.
- Schade aan bijvoorbeeld hardware, software, media of gegevens 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 vóór de datum van aankoop van het HP Care Pack.
- 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 uitgesloten is.
- Opzettelijk veroorzaakte schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor.
- Schade ten gevolge van politioptreden, oorlog (verklaard of niet verklaard), kernongevallen of terrorisme.
- Veranderingen of wijzigingen van het gedekte product.

## Beperkingen van de service (vervolg)

- Alle opzettelijke handelingen om het gedekte product te beschadigen.
- Roekeloos, nalatig of onjuist gebruik tijdens het hanteren of gebruiken van het product.
- Barsten en gaten in de eenheid 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 vallen of het morsen van vloeistoffen).

### Beperkingen bij de bescherming tegen onopzettelijke schade

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.

Als bij het gedekte product beschermende artikelen zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn geleverd of beschikbaar gesteld, dient u deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking voor onopzettelijke schade onder deze service.

Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik omvat onder meer het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van de gedekte producten waardoor deze beschadigd kunnen raken, en moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt niet gedekt door de bescherming tegen onopzettelijke schade.

Als de genoemde limiet is bereikt, worden de reparatiekosten (tijd en materiaal) voor extra claims in rekening gebracht, maar alle andere kenmerken van het aangeschafte HP Care Pack blijven geldig, tenzij specifiek anders is vastgelegd in het land van aanschaf.

Voor klanten met een geschiedenis van aanzienlijk hoge claims behoudt HP zich het recht voor om verzoeken voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade te weigeren.

### Beperkingen bij het behoud van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD-/USB-opslagmedia die wegens een storing door HP worden vervangen. Deze optie is niet van toepassing op het vervangen van schijven of SSD-/USB-opslagmedia die niet defect zijn.

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

De foutpercentages op schijven of SSD-/USB-opslagmedia worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht om deze service te annuleren met een opzegtermijn van dertig dagen als HP redelijkerwijs meent dat u onevenredig vaak gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte schijven of SSD-/USB-opslagmedia aanzienlijk vaker 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-/USB-opslagmedia die door u behouden worden of door u naar HP opgestuurd zijn. Niettegenstaande enige strijdige informatie in HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden of in de 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.



## Beperkingen van de service (vervolg)

### Vereisten voor de service

De reisdekking in landen of op locaties buiten het oorspronkelijke land van aankoop is beperkt tot reisperiodes en is niet geldig bij permanent gebruik in een andere regio.

### Reiszones

Alle responstijden voor hardwareondersteuning op locatie gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden. Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich op een afstand van meer dan 320 km van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht. Voor sommige locaties kunnen, indien van toepassing, afwijkende reiszones en kosten gelden.

Voor responstijden naar locaties die zich op meer dan 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Afstand van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging	Responstijd op locatie
0 - 160 km	Op de volgende werkdag*
161 - 320 km	1 extra werkdag*
321 - 480 km	2 extra werkdagen*
Meer dan 480 km	Responstijd op locatie wordt vastgesteld bij bestelling en is afhankelijk van de beschikbare middelen*

\* De definities van reiszones en de bijbehorende responstijden verschillen per deelnemend land of deelnemende locatie. Neem contact op met het lokale verkoopkantoor voor meer informatie over reiszones en aangepaste responstijden.

## Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of het bestellen van de Hardwaresupport op de volgende werkdag voor reizigers contact op met een lokale HP verkoopmedewerker.

## Algemene voorwaarden

Zie de volledige algemene voorwaarden van HP Care Pack .

## Meer informatie

Neem contact op met uw lokale HP verkoopmedewerker of channel partner voor meer informatie of kijk op [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

Meld u aan voor updates op [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Delen met collega's

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene servicevoorwaarden 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 servicevoorwaarden van HP en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2019 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 garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten 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.

5981-6650NLE, september 2019, rev. 11

