



# Hardware Support Offsite Return Services

## Care Pack

### Voordelen van de service

- Flexibele verzendopties
- Een betrouwbaar, voordelig alternatief voor onsite support voor producten in een niet-kritische bedrijfsomgevingen of thuis
- Hoogwaardige support

### Voornaamste servicekenmerken

- Remote probleemdiagnose en telefonische support
- Reparatie in een door HP aangewezen reparatiecentrum (inclusief onderdelen en materiaal)
- Retourzending van een werkend product naar uw locatie
- Flexibele verzendopties naar een door HP aangewezen reparatiecentrum
- Standaard doorlooptijd van drie werkdagen (kan per regio variëren)
- Dekking tijdens standaard kantooruren, standaard werkdagen

### Overzicht van de service

Hardware Support Offsite Return Services bieden voor bepaalde producten hoogwaardige retour-aan-HP services met remote telefonische support en offsite reparatie in een door HP aangewezen reparatiecentrum. De service omvat reparatie of vervanging, materiaal en onderdelen, arbeidskosten en de kosten van de retourzending.

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

Sommige serviceniveaus zijn beschikbaar met optionele servicekenmerken zoals accidental damage protection of behoud van defecte media.

### Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Remote probleemdiagnose en support</b>	Als er een probleem optreedt, dient de klant telefonisch contact met HP op te nemen via een supporttelefoonnummer. HP biedt telefonische technische assistentie bij installatie en configuratie van het product en bij het oplossen van problemen. Voordat er (remote of offsite) assistentie wordt verleend, kan HP de klant verzoeken relevante informatie te verstrekken, diagnosetools te starten en andere ondersteunende activiteiten uit te voeren. HP werkt vervolgens op afstand met de klant samen om het hardwareprobleem op te sporen.
<b>Offsite support en materiaal</b>	Als het probleem volgens HP niet remote kan worden verholpen, informeert HP de klant over verzending van het defecte hardwareproduct naar een door HP aangewezen reparatiecentrum, waar HP technische support zal verlenen. HP levert alle door HP ondersteunde onderdelen en materialen die nodig zijn om het hardwareproduct weer naar behoren te laten functioneren. HP kan, naar eigen inzicht, besluiten hardwareproducten te vervangen in plaats van deze te repareren. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw. De vervangen onderdelen en producten worden het eigendom van HP.  Daarnaast kan HP commercieel verkrijgbare technische verbeteringen installeren om een correcte werking van het gedekte hardwareproduct te garanderen en compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven. HP kan, naar eigen inzicht, eventuele firmwareupdates installeren die volgens HP noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support door HP mogelijk te maken.
<b>Retourzending</b>	Een door HP geautoriseerde koerier bezorgt het gerepareerde of vervangen product op de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend). Retourzending vindt over de weg plaats en neemt gewoonlijk 3 tot 7 werkdagen in beslag. De klant kan verzoeken om snellere levering tegen meerprijs.

**Tabel 1.** Servicekenmerken (vervolg)

<b>Kenmerk</b>	<b>Leveringsspecificaties</b>
<b>Verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum</b>	<p>Afhankelijk van het aangeschafte serviceniveau biedt HP diverse methoden om het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum te verzenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aflevering door de klant: bij deze optie is de klant verantwoordelijk voor aflevering van het defecte product bij het door HP aangewezen reparatiecentrum. De klant dient ervoor te zorgen dat het product naar behoren is verpakt voor deze transportmethode. Aflevering kan persoonlijk geschieden of via een lokale, commerciële verzendservice.</li> <li>• Ophalen door HP: een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte product op bij de klant (mits het ophaaladres binnen het gebied ligt waar de service wordt verleend) en levert dit af bij het door HP aangewezen reparatiecentrum. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om het product op de juiste wijze te verpakken en gereed te maken voor transport met een koerier. Ophalen op dezelfde dag is uitsluitend mogelijk indien het serviceverzoek vóór 12 uur (lokale tijd) is ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald.</li> </ul>
<b>Doorlooptijd</b>	<p>De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans drie (3) werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen of in gevallen waar extra reparatietijd nodig is omdat bepaalde onderdelen niet beschikbaar zijn. De doorlooptijd is het aantal werkdagen tussen het moment dat het defecte product door HP is ontvangen en het moment dat het gerepareerde of vervangende product teruggezonden kan worden naar de klant. Ontvangen door HP betekent (afhankelijk van de gebruikte verzendoptie): (1) bij de klant opgehaald door een door HP geautoriseerde koerier of (2) tijdens kantooruren ontvangen in het door HP aangewezen reparatiecentrum, indien afgeleverd of verzonden door de klant. De tijd die nodig is om het gerepareerde of vervangen product terug te bezorgen bij de klant, valt buiten de doorlooptijd. Bij ontvangst van het defecte product na 17.00 uur in het door HP aangewezen reparatiecentrum begint de doorlooptijd van drie dagen op de volgende werkdag.</p> <p>De doorlooptijd van drie dagen is niet in alle regio's beschikbaar.</p>
<b>Dekkingsvenster</b>	<p>De dekkingstijden geven aan wanneer de beschreven offsite of remote services beschikbaar zijn. Service is beschikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur, van maandag tot vrijdag, behalve algemeen erkende feestdagen (varieert per regio).</p>

**Tabel 2.** Optionele servicekenmerken

<b>Kenmerk</b>	<b>Leveringsspecificaties</b>
<b>Behoud van defecte media</b>	<p>Voor in aanmerking komende producten verleent deze serviceoptie de klant het recht om defecte vaste schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als de klant geen afstand wil doen van een schijf (schijf of SSD/flashdrive) die vertrouwelijke informatie bevat. De serviceoptie voor het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een gedekt systeem. Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden doet HP afstand van het recht om een defecte schijf die wordt gedekt door de serviceoptie voor het behouden van defecte media in bezit of eigendom te nemen wanneer HP een vervangende schijf of SSD/flashdrive aan de klant levert. De klant behoudt alle defecte schijven of SSD/flashdrives die door HP onder de HP supportovereenkomst worden ondersteund.</p>

**Tabel 2.** Optionele servicekenmerken (vervolg)

<b>Kenmerk</b>	<b>Leveringsspecificaties</b>
<b>Accidental damage protection</b>	<p>Voor in aanmerking komende producten kunnen bepaalde servicelevels worden geboden met 'accidental damage protection'. Als accidental damage protection geldt, ontvangt de klant als onderdeel van de service bescherming tegen schade door ongelukken aan de gedekte hardware.</p> <p>Accidental damage is gedefinieerd als fysieke schade aan een product die veroorzaakt wordt door, of het gevolg is van, een plotseling onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De service dekt schade door ongelukken zoals onopzettelijk morsen van vocht in of op de apparatuur, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan LCD-schermen en kapotte onderdelen. Extra informatie en uitsluitingen van de accidental damage protection serviceoptie vindt u in het gedeelte 'Beperkingen van de service'.</p>

**Tabel 3.** Serviceniveau-opties

<b>Optie</b>	<b>Leveringsspecificaties</b>
<b>Retourservice</b>	<p>HP biedt een brengservice met reparatie of vervanging van het defecte product en retourzending, inclusief alle onderdelen, arbeid en transportkosten. Bij keuze voor de Return Service optie is de klant verantwoordelijk voor verpakking, verzending en aflevering van het defecte product bij een door HP aangewezen reparatiecentrum.</p> <p>HP retourneert het gerepareerde of vervangen product naar de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend). De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans drie (3) werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen waarvoor extra reparatietijd nodig is. De doorlooptijd is het aantal werkdagen tussen het moment dat de apparatuur is ontvangen in het door HP aangewezen reparatiecentrum en het moment dat het gerepareerde product teruggezonden kan worden naar de klant. Hierbij is de tijd voor het terugzenden van het gerepareerde of vervangende product niet inbegrepen. De klant kan verzoeken om versnelde retourzending. Hiervoor wordt een meerprijs in rekening gebracht.</p> <p>De klant kan het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio variëren).</p>
<b>Haal- en brengservice</b>	<p>HP biedt een haal- en brengservice met ophalen, reparatie of vervanging van het defecte product en retourzending van het werkende product. De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans drie (3) werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen waarvoor extra reparatietijd nodig is.</p> <p>Doorlooptijd is het aantal werkdagen tussen het moment dat de apparatuur bij de klant wordt opgehaald (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend) en het moment dat het gerepareerde product teruggezonden kan worden naar de klant. Hierbij is de tijd voor het terugzenden van het gerepareerde of vervangende product niet inbegrepen. De klant kan verzoeken om versnelde retourzending. Hiervoor wordt een meerprijs in rekening gebracht.</p> <p>De klant kan het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Ophalen op dezelfde dag is uitsluitend mogelijk indien het serviceverzoek vóór 12 uur (lokale tijd) is ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (supporttijden kunnen per regio variëren).</p>

## Dekking

Deze service dekt alle standaard accessoires die zijn meegeleverd met het HP basisproduct (zelfde bestelnummer) en door HP geleverde interne componenten, zoals HP Jetdirect-kaarten, geheugen en cd-rom drives.

Externe accessoires, zoals een HP muis, een HP toetsenbord en een HP voeding, die inbegrepen zijn bij het hoofdproduct of samen met het hoofdproduct zijn aangeschaft, zijn eveneens gedekt.

Van de service zijn onder meer uitgesloten:

- Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – door de klant vervangbare batterijen en tablet pc-pennen. Voor long-life batterijen voor HP notebooks en tablets geldt een dekking van maximaal drie (3) jaar
- Onderhoudskits, draagtassen en andere supplies
- Niet-HP apparatuur
- Extra accessoires die voor het basisproduct zijn aangeschaft, zoals cradles, dockingstations en port replicators
- Producten die eerder door een niet-geautoriseerde technicus of gebruiker zijn gerepareerd

## Verantwoordelijkheden van de klant

Als de klant de hieronder beschreven verantwoordelijkheden van de klant niet vervult, is HP of een door HP geautoriseerd serviceleverancier niet verplicht om de service volgens de specificaties te verlenen.

Indien vereist, moet de klant of een geautoriseerd HP vertegenwoordiger de hardware-producten binnen tien (10) dagen na aankoop van deze service registreren volgens de registratieinstructies bij het Care Pack of in het door HP verstrekte e-maildocument, of anderszins volgens de aanwijzingen van HP. Indien een gedekt product naar een andere locatie wordt overgebracht, dient de registratie (of aanpassing van de bestaande HP registratie) binnen tien dagen na deze verandering plaats te vinden.

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om HP te assisteren bij het remote oplossen van problemen. De klant zal:

- alle informatie verstrekken die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat stellen het van toepassing zijnde supportniveau te bepalen
- zelftests starten en andere diagnose tools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

De klant dient te zorgen dat het product naar behoren is verpakt en gereed voor het ophalen of voor de gekozen transport- of afleveringsmethode naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. HP kan de klant vragen om, samen met het product, een print mee te zenden van eerder uitgevoerde zelftests.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om alle persoonlijke en/of vertrouwelijke gegevens van het defecte product te verwijderen voordat het voor reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie. HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product.

Bij de serviceoptie voor het behouden van defecte media is de klant, naast het bovenstaande, verantwoordelijk voor het volgende:

- verwijderen van alle schijven voordat het defecte product wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie voor reparatie of vervanging; HP is niet verantwoordelijk voor de data op vaste schijven of SSD/flashdrives
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens die zich op de schijf of SSD/flashdrive bevinden
- HP identificatiegegevens verstrekken over elke vastgehouden schijf of SSD/flashdrive en een door HP verstrekte verklaring tekenen en aan HP retourneren dat de schijven of SSD/flashdrives in bezit zijn gehouden

- vernietiging van de vaste schijf of SSD/flashdrive en/of zorgen dat de schijf/driver niet meer wordt gebruikt
- vernietiging van alle behouden schijven of SSD/flashdrives volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor schijven of SSD/flashdrives die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende schijven of SSD/flashdrives direct na afloop van de supporttermijn aan HP te retourneren. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leaseschijf of SSD/flashdrive aan HP wordt geretourneerd.

## Beperkingen van de service

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en data
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- 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
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om de hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van het product
- Preventief gebruikersonderhoud

### **Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media**

De optionele service voor het behouden van defecte media geldt alleen voor vaste schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives waarvan HP via remote probleemdiagnose heeft bepaald dat ze defect zijn. Het is niet van toepassing op vervanging van niet-defecte vaste schijven of SSD/flashdrives.

SSD/flashdrives die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik, zoals vastgelegd in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de optionele service voor het behouden van defecte media.

De foutpercentages op vaste schijven worden voortdurend bewaakt 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 gebruik maakt van de optionele service voor het behouden van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte vaste schijven significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

HP heeft geen enkele verantwoordelijkheid voor eventuele data op vaste schijven of SSD/flashdrives of voor vernietiging van door de klant in bezit gehouden of naar HP gestuurde vaste schijven of SSD/flashdrives. Niettegenstaande enige strijdige informatie in de voorwaarden van een HP supportorder 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 data in het kader van deze service voor het behouden van defecte media.

### **Uitsluitingen van de accidental damage protection serviceoptie**

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van de accidental damage protection serviceoptie moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantieuitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan het accidental damage protection servicekenmerk. De Accidental Damage Protection serviceoptie 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 of beschadiging van de buitenzijde, geleidelijke verslechtering; roest; stof of corrosie
- brand, schade door ongelukken met voertuigen (in gevallen waarin het ongeluk wordt gedekt door een verzekering of een andere productgarantie), natuurrampen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overstromingen) of andere gevaren van buitenaf

- blootstelling aan weersomstandigheden of omgevingscondities buiten de specificaties van HP, blootstelling aan gevaarlijke (en bioriskante) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeautoriseerde reparaties of reparatiepogingen, onjuiste, ongeautoriseerde wijziging, aansluiting of installatie van apparatuur, vandalisme, dieren- of insectenplagen, defecte batterijen, lekkende batterijen, achterstallig onderhoud (inclusief het gebruik van onjuiste 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 normale opslag van het product volgens de specificaties van de klant en de handleiding van de eigenaar
- diefstal, verlies, mysterieuze verdwijning of misplaatsing
- dataverlies of corruptie, werkonderbrekingen
- fraude (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur beschadigd is aan de tussenpersoon van de klant, de serviceverlener of HP)
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en de werking van de computer
- onvolkomenheden in het scherm van de computermonitor, zoals 'inbranden' en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product
- schade aan product(en) waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn
- schade of storingen in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués
- schade die door de klant veroorzaakt is tijdens vervoer van het gedekte product naar of van een andere locatie
- schade aan hardware, software, media en data die veroorzaakt is door onder meer, maar niet beperkt tot, virussen, applicatieprogramma's, netwerkprogramma's, upgrades, formatteren, databases, bestanden, drivers, broncode, objectcode of eigen data of door support, configuratie, installatie of herinstallatie van software of data of het gebruik van beschadigde of defecte media
- alle reeds bestaande condities die optraden vóór de datum van aankoop van het Care Pack
- niet meer leverbare producten
- apparatuur die zich buiten het land van aankoop bevindt en die niet gedekt wordt door een Travel en Accidental Damage Protection Care Pack
- beschadigde of defecte LCD-schermen, als de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of hier anderszins uitgesloten is
- opzettelijk veroorzaakte schade, die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor
- schade ten gevolge van politioptreden, (al of niet verklaarde) oorlog, nucleaire incidenten, terrorisme
- veranderingen of wijzigingen van het gedekte product
- onopgehelderde mysterieuze verdwijning en moedwillig aan het gedekte product toegebrachte schade
- roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik tijdens het gebruik van het product. Als voor het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen (enz.) zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking door dit Accidental Damage Protection servicekenmerk. Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik omvat, maar is niet beperkt tot, het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van het gedekte product, waardoor het beschadigd kan raken en moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt NIET gedekt door de accidental damage protection serviceoptie.

Voor HP commerciële en consumentenproducten is Accidental Damage Protection dekking beperkt tot één incident per product per periode van 12 maanden, beginnend op de ingangsdatum van het Care Pack.

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 Care Pack blijven geldig, tenzij specifiek anderszins is vastgelegd in het land van aanschaf.

HP behoudt zich het recht voor om verzoeken van klanten met een historie van opvallend hoge claims om het servicekenmerk accidental damage bij gebruik aan te schaffen niet te honoreren.

## Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Er kunnen reiskosten in rekening worden gebracht; informeer bij uw lokale HP verkoopkantoor.

## Bestelinformatie

Voor verdere informatie of het bestellen van Hardware Support Offsite Return Services kunt u contact opnemen met het HP verkoopkantoor.

**Kijk voor meer informatie op**  
[hp.com/go/computingservices](http://hp.com/go/computingservices)

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

---

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, de HP Terms and Conditions of Service en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2005, 2015 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.

