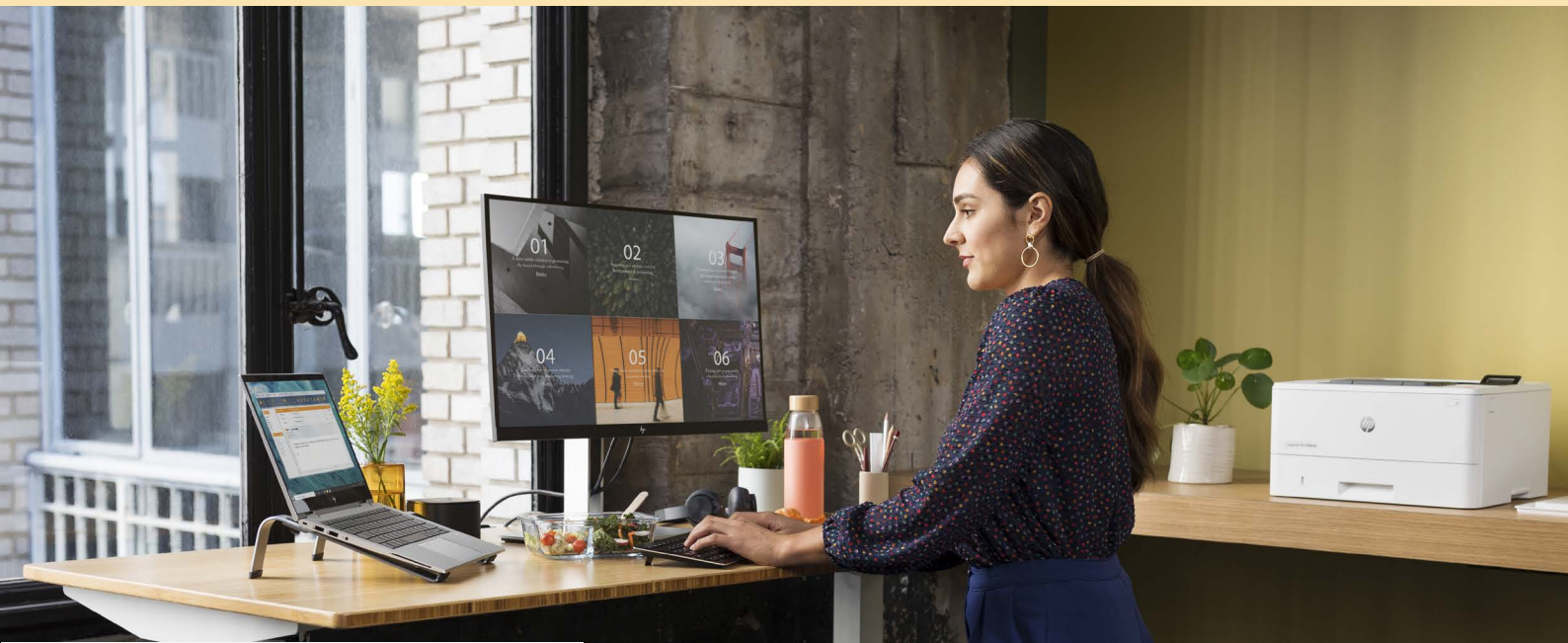


HP Onsite Care

HP Personal Systems Care Pack Services



Voordelen van de service

- Kwalitatieve break-fix-ondersteuning
- Verbeterde uptime van het product
- Flexibiliteit om te voldoen aan specifieke servicebehoeften
- Praktische ondersteuning op locatie door gekwalificeerde experts

Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Hardwareondersteuning op locatie (inclusief reserveonderdelen en arbeid)
- Firmware-updates voor bepaalde producten

Overzicht van de service

Houd werknemers tevreden met onderhouds- en ondersteuningsopties voor apparaten die de productiviteit herstellen met HP Onsite Care.¹ Breid je bescherming op je HP apparaten uit met IT-ondersteuning voor reparaties van hardwareproblemen tot 5 jaar lang zonder bijkomende uitgaven. Laat werknemers weer productief zijn, waar ze ook werken, met handige IT-ondersteuning op afstand, waarbij problemen met apparaten in 85% van de gevallen in één keer worden opgelost.^{1,7} Voor een sneller herstel van de productiviteit kun je erop vertrouwen dat een deskundige technicus van HP naar je bedrijfslocatie kan worden gestuurd om het probleem te verhelpen.

Kenmerken en specificaties

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Na ontvangst en registratie van je oproep begint HP het hardware-incident te isoleren, te analyseren en op te lossen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren, kan HP externe diagnoses 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. HP biedt tijdens de dekkingsuren van de service telefonische assistentie bij het installeren van door de klant te installeren firmware en door de klant te repareren ('Customer Self Repair') onderdelen.

Je kunt incidenten met gedekte hardware telefonisch of via de website melden bij HP, afhankelijk van wat er ter plaatse beschikbaar is, of 24/7 als een geautomatiseerde melding voor apparaatuurincidenten via HP elektronische remote supportoplossing. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door de melding te registreren, er een casus-ID aan toe te kennen en deze aan jou te sturen. HP behoudt het recht om voor alle gerapporteerde incidenten vast te stellen dat deze zijn opgelost.

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. De vervangen producten worden eigendom van HP. Na aankomst van de producten leveren vertegenwoordigers hun service op locatie 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.

- 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 kritische, 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 vervangen onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar wilt maken of anderszins fysiek wilt vernietigen, word je gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.

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 licentiebeperkingen van de huidige standaard verkoopvoorwaarden 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.

Optionele servicekenmerken

ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

Laat apparaten repareren of vervangen bij onvoorziene schade door gebeurtenissen zoals vallen, morsen en stroomstoten die optreden bij normaal gebruik van de computer met het optionele Accidental Damage Protection. Extra informatie en uitsluitingen van de serviceoptie voor Accidental Damage Protection vind je in het gedeelte 'Beperkingen'. Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn; informeer bij je lokale HP vertegenwoordiger.^{1,2}

BEHOUD VAN DEFECTE MEDIA

Voeg Behoud van defecte media toe zodat je bedrijf de controle houdt over defecte harde schijven, wat het risico verkleint dat gevoelige gegevens in gevaar komen.^{1,2,3} Met deze optie kun je kapotte harde schijven of onderdelen van SSD-/USB-opslagmedia behouden als je deze niet wilt vrijgeven aangezien ze gevoelige informatie kunnen bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem vallen onder het behoud van defecte media.

REISONDERSTEUNING

Verminder de downtime bij problemen door gebruik te maken van telefonische en plaatselijke ondersteuning in meer dan 110 landen wereldwijd wanneer je je zorg uitbreidt met reisdekking.

Reisdekking is op veel plaatsen in de wereld beschikbaar, met een uitgebreide lijst aan landen of locaties die nog verder uitgebreid wordt. Een gedetailleerde lijst kan [hier](#) worden bekeken. Deze lijst bevat informatie over de lokale beschikbaarheid van de service voor hardwareondersteuning op de volgende werkdag voor reizigers, met inbegrip van Accidental Damage Protection en behoud van defecte media. De lijst met landen/locaties kan zonder verdere kennisgeving worden gewijzigd.

HP raadt je aan dat je je reisdekking vóór vertrek via deze website valideert.

Wanneer je je 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 aan jou verstrekken voor het desbetreffende land of de locatie, wat hier wordt vermeld;
- In het land of de regio waar je op reis bent oproepen aanvaarden van jou of de interne helpdesk van jouw bedrijf;
- Het niveau van de hardwarestoring diagnosticeren;
- Service op jouw locatie in het deelnemende land of de regio organiseren, 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.

CARE PACK-OPLOSSING

Voeg dekking voor reparatie of vervanging toe voor maximaal zes randapparaten (inclusief maximaal twee beeldschermen) wanneer je de randapparaten tegelijk aanschaft met je HP zakelijke desktops, Workstations, mobiele Workstations en bepaalde laptops.^{1,5}

Leveringsspecificaties

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 dekking voor aangesloten HP accessoires die zijn meegeleverd in de originele verpakking van de pc, zoals een bedrade muis, een bedraad toetsenbord of een netvoedingsadapter.

HP Care Pack Services met deze dekkingsbeperking dekken geen externe HP monitors. Bij All-in-One-apparaten is het scherm 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.

Als je het HP Solution Care Pack hebt gekocht, dekken de Solution Services niet alleen de basiseenheid voor deze service, maar ook 6 door HP ondersteunde op de basiseenheid aangesloten randapparaten, waaronder bijvoorbeeld maximaal 2 externe monitors, dockingstations, draadloze muis, draadloos toetsenbord en HP headsets. De randapparatuur moet tegelijk met de basiscomputer zijn aangeschaft om onder het Solution Care Pack te vallen.

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

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, tablet-pc-pennen en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service. Batterijen van mobiele zakelijke pc's van HP worden tot drie jaar gedekt. Zoek naar "understanding battery warranties for business notebooks" op 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 jou samenwerken om een vervangend product aan te raden. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale ondersteuningscapaciteit).

DEKKINGSUREN

De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. De service is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen (dekking kan per regio verschillen).

Een geautoriseerde HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingperiode op locatie en begint de hardwareonderhoudsservice binnen de passende responsinterval nadat de oproep door HP is ontvangen en bevestigd. Oproepen die buiten de dekkingsuren worden ontvangen, worden geregistreerd op het moment van de oproep, bevestigd op de volgende dekkingdag en de service vindt plaats binnen de toepasselijke responstijd. Dekkingsuren kunnen per locatie verschillen.

RESPONSTIJD OP LOCATIE

Voor incidenten met gedekte hardware die niet op afstand kunnen worden verholpen, zal HP zich binnen redelijke grenzen inspannen om op de volgende dekkingdag op locatie ondersteuning te bieden. (Andere responstijden op locatie zijn mogelijk van toepassing indien dit is aangegeven als onderdeel van het aanbod.) De responstijd op locatie begint wanneer de initiële oproep door HP ontvangen en bevestigd is en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger bij je aankomt of wanneer HP bepaalt dat voor het gerapporteerde incident momenteel geen interventie ter plekke is vereist. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingsuren zijn. Niet alle serviceniveau-opties zijn voor alle producten of landen beschikbaar. De serviceniveau-opties die je hebt gekozen, staan aangegeven in de documentatie van je registratie. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid en dekking van de service.

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 INFORMATIE EN SERVICES BETREFFENDE

ONDERSTEUNING

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde hulpmiddelen. 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 zoeken en ophalen, antwoorden op ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

REMOTE ELEKTRONISCHE ONDERSTEUNINGSOPLOSSING

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. HP is niet aansprakelijk voor eventueel gegevensverlies; het is jouw verantwoordelijkheid gepaste back-upprocedures te implementeren. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een standalone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP kan naar eigen inzicht bepalen welk testniveau vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. HP kan naar eigen inzicht besluiten het product tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP. Voor voltooiing van het werk kan het noodzakelijk zijn dat het apparaat off-site wordt gerepareerd als het probleem niet op locatie kan worden vastgesteld en het apparaat niet op locatie kan worden gerepareerd. HP bepaalt naar eigen inzicht de noodzaak van off-site reparaties.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

Je moet beschikken over de juiste licenties voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is. 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.

HP behoudt zich het recht voor om het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.

HP adviseert je met klem om de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand te installeren en te bedienen met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Als de juiste HP remote supportoplossing niet is geïnstalleerd, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht.

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

Indien vereist door HP dient de klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger het hardwareproduct binnen 10 dagen na aanschaf van deze dienst te registreren voor support aan de hand van de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het e-maildocument dat HP heeft verstrekt, of op elke andere wijze die HP kan aangeven. Als een product waarop deze service van toepassing is van locatie verandert, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen 10 dagen na het veranderen van locatie.

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

- Alle informatie beschikbaar te 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 te starten en andere diagnostische tools en programma's te installeren en uit te voeren;
- Op verzoek van HP al het redelijke te doen om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

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

Naast de hierboven vermelde verantwoordelijkheden van de klant moet de klant met de serviceoptie voor het behoud van defecte media³:

- Alle schijven of SSD-/USB-opslagmedia verwijderen voordat het defecte product ter reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/USB-opslagmedia.
- Ervoor zorgen dat voor de klant gevoelige gegevens op de behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia worden vernietigd of veiliggesteld.
- Firmware-updates en patches installeren die door de klant kunnen worden geïnstalleerd.
- HP identificatie-informatie geven voor elke schijf of elk SSD-/USB-opslagmedium dat behouden wordt, en een door HP geleverd document invullen en terugsturen waarin de klant verklaart dat de klant de schijven of SSD-/USB-opslagmedia behoudt.

- De behouden schijf of SSD-/USB-opslagmedium vernietigen en/of ervoor zorgen dat de schijf of het station niet opnieuw in gebruik wordt genomen.
- Alle behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia verwijderen volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende schijven of SSD-/USB-opslagmedia direct te retourneren wanneer de ondersteuning van HP afloopt of beëindigd wordt. De klant is zelf volledig verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige gegevens voordat het desbetreffende leen-, huur- of leaseproduct naar HP wordt teruggestuurd.

Voor Care Packs met de servicevoorziening Accidental Damage Protection:

- Is het de verantwoordelijkheid van de klant om de onopzettelijke schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te melden zodat HP de reparatie van het systeem kan bespoedigen. HP behoudt zich het recht voor om reparatie onder dit dekkingprogramma te weigeren bij schade aan systemen die meer dan 30 dagen na de datum van het incident is gemeld.
- Het gebruik van deze dekking vereist een uitleg over waar en wanneer de schade is ontstaan, evenals een gedetailleerde beschrijving van het daadwerkelijke voorval en de beschrijving van de schade aan de eenheid. Als deze informatie niet wordt geleverd, zal de claim worden afgewezen.
- Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen, accessoiretassen enz. zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking voor onopzettelijke schade onder deze service



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. Zo'n andere servicemethode is bijvoorbeeld levering per koerier van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of (indien overeengekomen met de klant) andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als onderdelen voor door de klant uit te voeren reparaties (Customer Self Repair), of een geheel vervangend product. HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die nodig is om de klant een effectieve en snelle ondersteuning te bieden.

HP investeert fors in de constructie van producten om reparatie door de klant mogelijk te maken. Customer Self Repair (CSR) is een belangrijk onderdeel van HP's garantievoorwaarden. Het stelt HP in staat om wanneer een defect is vastgesteld vervangende onderdelen, zoals een toetsenbord, een muis of andere als CSR geclassificeerde onderdelen, rechtstreeks naar de klant te sturen. De onderdelen worden meestal verzonden voor ontvangst op de volgende dag, zodat de klant ze zo snel mogelijk ontvangt. De klant kan de onderdelen vervolgens op een zelfgekozen tijdstip omwisselen.

'Verplicht' CSR is onderdeel van de standaardgarantie voor bepaalde producten. CSR is optioneel op interne CSR-onderdelen voor klanten met een HP Care Pack of een supportcontract. 'Optioneel' biedt de klant de keuze: CSR of het zonder extra kosten door een HP servicetechnicus laten uitvoeren van de vervanging tijdens de dekkingsperiode van het product. Externe accessoires en/of randapparatuur komen niet in aanmerking voor 'optioneel' CSR.

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

Beperkingen van de service (vervolg)

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Probleemoplossing voor verbidings- 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 incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- 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.
- Preventief gebruikersonderhoud.

BEPERKINGEN VAN DE SERVICEOPTIE VOOR HET BEHOUD VAN DEFECTE MEDIA

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD-/USB-opslagmedia die HP als defect heeft beoordeeld tijdens het vaststellen van problemen op afstand. Het is niet van toepassing op vervanging van niet-defecte harde schijven of SSD-/USB-opslagmedia.

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

De foutpercentages op deze harde schijven 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 gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte harde schijven significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP heeft geen verplichtingen wat betreft gegevens die zich kunnen bevinden op schijven of SSD-/USB-opslagmedia 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 HP voorwaarden voor enkele orders voor ondersteuning 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 servicevoorziening voor het behouden van defecte media.



BEPERKINGEN VAN ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

De optie voor Accidental Damage Protection 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 een woning (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 weers- of milieuomstandigheden die buiten de specificaties van HP vallen, blootstelling aan gevaarlijke (waaronder biologisch gevaarlijke) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeoorloofde reparatie of pogingen tot reparatie, onjuiste en ongeoorloofde modificatie, uitbreiding of installatie van apparatuur, vandalisme, schade of onbruikbaarheid ontstaan door dieren of insecten, defecte batterijen, lekkage van batterijen of gebrek aan door de fabrikant voorgeschreven onderhoud (waaronder 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, onverklaarbare verdwijning of kwijtraken;
- Gegevensverlies of -beschadiging; bedrijfsonderbrekingen;
- Fraude (met inbegrip van maar niet beperkt tot onjuiste, misleidende, foutieve of onvolledige opgave van de manier waarop de apparatuur is beschadigd);
- Onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van de computer;
- Onvolkomenheden in het computerscherm met inbegrip van, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, die zijn veroorzaakt door normaal gebruik van het product;

BEPERKINGEN VAN ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION (VERVOLG)

- 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; door support, configuratie, installatie of herinstallatie van software of data; of het gebruik van beschadigde of defecte media.
- Alle reeds bestaande gebreken die ontstonden vóór de datum van aanschaf 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 HP Care Pack voor reizigers met Accidental Damage Protection;
- Beschadigde of defecte lcd-schermen wanneer de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of anderszins door dit document wordt uitgesloten;
- Opzettelijk veroorzaakte schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor;
- Schade ten gevolge van politieoptreden, oorlog (verklaard of niet verklaard), kernongevallen of terrorisme;
- Alle aangebrachte veranderingen of modificaties aan het gedekte product;
- Alle opzettelijke handelingen om het gedekte product te beschadigen;
- Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik tijdens het gebruik van het product.
- Barsten en gaten in het product 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 door vallen of het morsen van vloeistoffen).

BEPERKINGEN VAN ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION (VERVOLG)

Om in aanmerking te komen voor de aanschaf van de serviceoptie Accidental Damage Protection moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan de service Accidental Damage Protection.

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

Roekeloos, nalatig of onjuist gebruik omvat onder meer het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van de gedekte producten waardoor deze beschadigd kunnen raken, evenals 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.

Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service voor Accidental Damage Protection.

Schade aan externe aan de basiseenheid bevestigde randapparatuur. Dekking door Accidental Damage Protection strekt zich alleen uit tot de basiscomputer.

BEPERKINGEN VAN REISONDERSTEUNING

HP vereist dat je de kapotte eenheid terugbrengt naar het land van aankoop als een reparatie, inclusief Accidental Damage Protection, 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.

Wanneer je je buiten het land van aanschaf begeeft, wordt de beschreven ondersteuning alleen verleend als het land of de locatie waar de service wordt aangevraagd en verleend vermeld staat als deelnemend land of de locatie in een tabel die hier beschikbaar is. 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 reparatie benodigde onderdelen, met name gespecialiseerde taalspecifieke of landspecifieke onderdelen, niet beschikbaar zijn, heb je de volgende mogelijkheden:

- Het serviceverzoek uitstellen tot je terug bent in het land waar het product is gekocht.
- 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 aanschaf.

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

UITGESLOTEN VAN DE HP HARDWAREONDERSTEUNING OP LOCATIE:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom je hebt verzocht.
- Probleemoplossing voor verbidings- of compatibiliteitsproblemen.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.
- Services die nodig zijn omdat je oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet hebt 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 datasheet voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.

REISZONES

Alle responstijden voor hardwareondersteuning op locatie gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden. 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. Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met je HP verkoopkantoor.

AFSTAND VAN DE DOOR HP AANGEWEZEN ONDERSTEUNINGSVESTIGING	1 UUR RESPONS OP LOCATIE	2 UUR RESPONS OP LOCATIE	4 UUR RESPONS OP LOCATIE	RESPONS OP LOCATIE OP VOLGENDE WERKDAG EN DAARNA
0-25 mijl (0-40 km)	1 uur	2 uur	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
26-50 mijl (41-80 km)	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
50-100 mijl (81-160 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
101-200 mijl (161-320 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	8 uur	1 extra dekkingsdag
201-300 mijl (321-480 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	2 extra dekkingsdagen
Meer dan 300 mijl (480 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen

Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van een door HP aangewezen supportvestiging bevinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht. Als de locatie zich op een afstand van meer dan 320 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevindt, 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 responstijden of kortere dekkingstijden gelden. Een andere mogelijkheid is dat het product wordt opgehaald en teruggebracht, te bepalen door HP. Informeer bij je HP verkoopvertegenwoordiger naar de lokale voorwaarden voor ondersteuning.

Voor sommige locaties kunnen afwijkende reiszones en kosten gelden.

Algemene voorwaarden

Zie de volledige [algemene voorwaarden](#) van HP Care Pack.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen



Mogelijk worden reiskosten in rekening gebracht; vraag hiernaar bij je lokale HP kantoor.

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of voor bestelling van HP Onsite Care contact op met je lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

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

Meld je aan voor updates op hp.com/go/getupdated

Delen met collega's   

1. Serviceniveaus en responstijden voor HP Care Packs variëren afhankelijk van je locatie. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde restricties en beperkingen. Kijk voor meer informatie op <https://cpc2.ext.hp.com/>. Voor HP services gelden de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden 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 voorwaarden van HP en de HP garantie op je HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.
2. Wordt apart of als extra optie verkocht.
3. Indien behoud van defecte media bij HP Onsite Care wordt aangeschaft, worden alle vervangen harde schijven door de klant behouden.
4. Serviceniveaus en responstijden variëren afhankelijk van de locatie.
5. Voor dekking onder de Care Pack-oplossing moet de randapparatuur op hetzelfde moment als de pc worden aangeschaft.
6. Service beschikbaar op zakelijke desktops, Workstations, mobiele Workstations en bepaalde laptops.
7. Op basis van gegevens over de wereldwijde klantenondersteuning van HP van 1/2022-10/22.

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 servicevoorwaarden van HP en de HP garantie op het HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2023 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 services zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en services op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP.