

HP Battery Replacement Service



Overzicht

De Battery Replacement Service biedt twee handige methoden voor het vervangen van een defecte batterij: vervanging op locatie (onsite) en vervanging op een externe locatie (offsite). Bij beide opties wordt een nieuwe batterij geleverd als de oorspronkelijk gekochte batterij defect is geraakt als gevolg van een materiaal- of productiefout of als de oplaadcapaciteit minder dan 50% bedraagt.

Deze service is voltooid nadat je een batterijvervanging hebt ontvangen of wanneer de serviceperiode van het ondersteunde product vervalst, afhankelijk van welk gebeurtenis zich het eerste voordoet.

Kenmerken van de service

- Technische hulp op afstand, diagnostiek en probleemoplossing
- Optie voor onsite vervanging door een geautoriseerde HP vertegenwoordiger
- Optie voor offsite retour- en vervangingsdienst bij een door HP aangewezen reparatiecentrum

Voordelen van de service

- Twee handige methoden voor het vervangen van defecte batterijen: op locatie (onsite) of op een externe locatie (offsite)
- Tijdig vervangen van de batterij om je persoonlijke productiviteit te verbeteren
- Hoogwaardige technische ondersteuning om het vervangingsproces te vereenvoudigen

Servicekenmerken en leveringsspecificaties

Kenmerken	Specificaties
Garantie op batterijdefecten	De batterijgarantie dekt uitsluitend defecten die het gevolg zijn van defecten in materiaal of vakmanschap tijdens de garantieperiode van batterijen. De batterijgarantie dekt op geen enkel moment een verminderde laadcapaciteit.
Battery Replacement Service	Naast de garantie op batterijdefecten dekt de Battery Replacement Service het volgende: <ul style="list-style-type: none"> • Defecten in materialen of door vakmanschap. • Daling van oplaadcapaciteit tot minder dan 50 procent die optreedt in de loop van de tijd en bij gebruik van alle batterijen.
Probleemdiagnose op afstand en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard telefonische technische ondersteuning voor diagnostiek, elektronische oplossingen voor ondersteuning op afstand, probleemoplossing, installatie en configuratie. • Beschikbaar voor alle dekkingsopties.
Onsite Service ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Onsite technische ondersteuning door een geautoriseerde HP vertegenwoordiger om de defecte batterij te vervangen. • Door HP ondersteunde producten en materialen die nodig zijn voor het vervangen van de defecte batterij.
Offsite retourservice	<ul style="list-style-type: none"> • Defecte batterij moet worden geretourneerd naar een door HP aangewezen reparatiecentrum voor technische ondersteuning, reparatie en vervanging. • Door HP ondersteunde producten en materialen die nodig zijn voor het vervangen van de defecte batterij. • Retourneer het gerepareerde of vervangen product binnen 3 tot 7 werkdagen nadat de service is voltooid naar je locatie.

Dekking

Om deze service te starten, kun je het [HP batterijcontroleprogramma](#) downloaden en uitvoeren. Daarna bel je HP voor ondersteuning. Een andere methode om batterijproblemen vast te stellen, is het aanschaffen van [HP Premium+-ondersteuning](#)^{2,3} (voorheen Active Care). Dan worden op het apparaat van de eindgebruiker pop-upwaarschuwingen getoond om deze te informeren over de noodzaak om de batterij te vervangen voordat deze defect raakt. HP biedt standaard technische ondersteuning via de telefoon om te valideren dat een vervangende batterij nodig is. HP kan je vragen om relevante informatie te verstrekken, diagnostische hulpprogramma's te starten of andere ondersteunende activiteiten te verrichten. Als naar het oordeel van HP de batterij aan de vervangingscriteria voldoet, zal HP de batterij op basis van je dekking vervangen.

ONSITE SERVICE

Een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger biedt onsite technische ondersteuning en service voor batterijvervanging. Zodra een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger op je locatie is gearriveerd, zal deze de service, naar goeddunken van HP, onsite of op afstand uitvoeren totdat de producten zijn gerepareerd.

Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.

OFFSITE RETOURSERVICE

Je wordt gevraagd het apparaat met de defecte batterij terug te sturen naar een door HP aangewezen reparatiecentrum, waar HP technische ondersteuning en vervangingservices zal bieden. Afhankelijk van de beschikbaarheid in het land, biedt HP verschillende verzendopties voor de verzending van het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum:

- **Levering door klant:** Deze optie houdt in dat de klant zelf verantwoordelijk is voor aflevering van het defecte product bij het door HP aangewezen reparatiecentrum. Levering kan persoonlijk plaatsvinden of door een lokaal beschikbare commerciële bezorgservice.
- **Ophalen door HP:** Een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte product bij je op, of HP zorgt voor een lege doos en een vooraf betaald label voor retourverzending voor het apparaat (afhankelijk van de regionale leveringsspecificaties) en levert het af bij een door HP aangewezen reparatiecentrum.

Na voltooiing van de reparatie zal een door HP geautoriseerde koerier het product naar je locatie retourneren.

Voor elke dekkingsoptie van deze service zijn vervangende onderdelen en producten nieuw of qua prestaties functioneel gelijkwaardig aan nieuw. Vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP.

HP kan in de handel verkrijgbare technische verbeteringen op het gedekte hardwareproduct installeren om correcte werking mogelijk te maken en compatibiliteit met door HP geleverde hardware te behouden. HP kan naar eigen inzicht beslissen om firmware-updates te installeren die nodig zijn om het gedekte product weer correct te laten werken of om verdere ondersteuning door HP mogelijk te maken.

Openingstijden

De service is beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd op standaard werkdagen van HP, uitgezonderd feestdagen bij HP. Serviceverzoeken die worden ontvangen na 14.00 uur lokale tijd en buiten de openingstijden worden de volgende werkdag geregistreerd. De dekking kan verschillen per locatie.

Wat de klant zelf doet

Indien vereist door HP, dien jij of een geautoriseerde HP vertegenwoordiger het hardwareproduct binnen tien (10) dagen na aanschaf van deze service te registreren voor ondersteuning aan de hand van de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het door HP verstrekte e-maildocument, of op een andere wijze die HP kan aangeven. Indien een gedekt product permanent van locatie verandert, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) binnen tien (10) dagen na het veranderen van locatie plaatsvinden.

Klanten die hun eenmalige Battery Replacement Service nog niet eerder hebben geregistreerd, moeten er rekening mee houden dat het noodzakelijk is om de aankoop te registreren voordat de bestelling voor batterijvervanging kan worden voltooid. Op het moment van de claim moet je een aankoopbewijs overleggen. Je dient bereid te zijn gegevens uit de aankoopdocumentatie aan de callcentermedewerker te verstrekken en een kopie van het aankoopbewijs naar HP te faxen of te e-mailen.

Ter ondersteuning van de inspanningen van HP om problemen op afstand op te lossen, zal HP om het volgende verzoeken:

- Alle informatie die HP nodig heeft om tijdige, professionele ondersteuning op afstand te verlenen en waarmee HP kan bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning.
- Zelftests en/of het installeren en uitvoeren van andere diagnostische hulpmiddelen en programma's.
- Andere redelijke activiteiten die HP kunnen helpen problemen te identificeren of op te lossen.

Bij offsite batterijvervanging is het de verantwoordelijkheid van de klant om HP apparaten met defecte batterijen op de juiste manier te verpakken en deze gereed te maken voor levering aan en ontvangst door HP.

Beperkingen van de service

Deze service moet binnen 90 dagen na aankoop van de hardware worden aangeschaft. Klanten die de eenmalige Battery Replacement Service niet aanschaffen bij aankoop van de hardware, hebben de mogelijkheid om een aftermarket batterij-optiekkit van HP aan te schaffen.

Deze service geldt voor één (1) batterijvervanging per gedekt product overeenkomstig de servicevoorwaarden van het contract. De dekking is beperkt tot de hoofdbatterij die oorspronkelijk met het product was geconfigureerd en aangekocht. De levensduur van de batterij varieert afhankelijk van de productconfiguratie en het gebruik, inclusief maar niet beperkt tot het productmodel, actieve applicaties, instellingen voor energiebeheer en productfuncties.

Uitsluitingen

Activiteiten zoals onder meer de volgende punten vallen niet onder deze service:

- Elke reparatie bovenop de vervanging van de batterij, als het product dergelijke reparaties zou vereisen.
- De vervanging van andere onderdelen; deze wordt apart in rekening gebracht.
- De vervanging van een tweede batterij die aangeschaft werd na de aankoop van de originele configuratie, inclusief lange levensduur- en reisbatterijen.
- Dekking die niet in de servicevoorwaarden is opgenomen, zoals aangegeven in de beschrijving van de service.
- Storingen of verminderde capaciteit als gevolg van ongelukken, verkeerd gebruik, misbruik, vervuiling, onjuiste kalibratie, onjuist of onvoldoende onderhoud of andere externe oorzaken.

Deze service is niet in alle landen of regio's beschikbaar. Raadpleeg je HP vertegenwoordiger voor de beschikbaarheid van de service.

Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicekenmerken en -niveaus kan per locatie verschillen en kan beperkt zijn tot specifieke producten en geografische locaties. Neem voor meer informatie of het bestellen van de eenmalige Battery Replacement Service contact op met je lokale HP vertegenwoordiger.

Algemene voorwaarden

Bekijk de volledige [algemene voorwaarden](#).

Meer informatie

Neem contact op met je plaatselijke HP vertegenwoordiger of channel partner voor meer informatie of kijk op hp.com/go/pcandprintservices.



1. Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op <https://cpc2.ext.hp.com/>. Voor HP Services gelden de toepasselijke 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. Voorspellende inzichten en proactieve ondersteuning zijn alleen beschikbaar met HP Premium+ Support. Voor bepaalde HP Workforce Solutions is HP Insights voor Windows, Mac en Android vereist. Deze software kan worden gedownload op <https://admin.hp.com/software>. Voor de volledige systeemvereisten en services waarvoor HP Insights is vereist, ga je naar <https://admin.hp.com/requirements>. HP Insights verzamelt telemetrie en analyses over apparaten en applicaties die geïntegreerd worden in het Workforce Experience-platform en wordt niet als zelfstandige service verkocht. Internettoegang met verbinding met het Workforce Experience-platform is vereist. HP volgt strikte AVG-regelgeving inzake privacy en het platform is gecertificeerd voor ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 en SOC 2 Type 2 voor informatiebeveiliging.
3. HP Essential Support, HP Premium Support en HP Premium+ Support zijn beschikbaar op het moment van aankoop van het apparaat. Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op www.hp.com/go/cpc. Voor HP Services gelden de toepasselijke 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.

Voor HP Services gelden de toepasselijke 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.

© Copyright 2024 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 de website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.