



# Onderdelen en remote service via channel

## Care Pack, onderdeel van HP Care

### Kenmerken van de service

- Ervaren HP onderhoudstechnici voor probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Vervangende onderdelen en materialen inbegrepen
- Snelle toegang tot vervangende onderdelen met Advance Exchange

### Overzicht van de service

Onderdelen en remote service omvat toegang tot hoogwaardige hulp op afstand en vervangende onderdelen voor hardwareonderdelen die hiervoor in aanmerking komen. We sturen vervangende onderdelen de volgende werkdag naar de door u opgegeven locatie, nog voordat u de defecte onderdelen terugstuurt naar HP. De transportkosten voor een standaardlevering zijn inbegrepen.

### Specificaties

Tabel 1. Kenmerken van de service

Kenmerk	Specificaties
<b>Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand</b>	Voordat de onderdelen worden verzonden, wordt het hardwareprobleem door de HP PartnerFirst servicepartner en de klant samen geïsoleerd en wordt op afstand geprobeerd om een diagnose te stellen en het probleem te verhelpen.
<b>Advance Exchange</b>	<p>HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen.</p> <p>Defecte onderdelen worden omgeruild voor vervangende onderdelen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. Om aan de levertijd te kunnen voldoen wordt het vervangende onderdeel verzonden voordat HP het defecte onderdeel ontvangt. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP.</p> <p>Klanten die vervangen onderdelen willen behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, worden gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.</p> <p>Bijkomende supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden niet geleverd in het kader van deze service. Op bijkomende supplies en verbruiksartikelen zijn de standaard garantievoorwaarden van toepassing. Reparatie of vervanging van bijkomende supplies of verbruiksartikelen is de verantwoordelijkheid van de klant. Er kunnen uitzonderingen gelden. Neem voor meer informatie contact op met HP.</p> <p>Als een verbruiksartikel onder de dekking valt, zoals bepaald door HP, zijn de responstijden voor ondersteuning op locatie niet van toepassing op reparatie of vervanging van het gedekte verbruiksartikel.</p> <p>Maximaal ondersteunde levensduur/maximumgebruik: 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.</p>
<b>Keuze uit levertijden van onderdelen</b>	Bestellingen moeten vóór 17.00 uur lokale tijd worden geplaatst in GCSN. Bestellingen die na kantooruren binnenkomen, worden de volgende werkdag verwerkt.

Tabel 2. Serviceniveau

	Specificaties
<b>Standaardkantooruren, standaard werkdagen (9 x 5)</b>	De service is 9 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd.
<b>Levering van onderdelen op de volgende werkdag</b>	<p>HP zal zich, binnen redelijke grenzen, inspannen om de vervangende onderdelen te verzenden met levering de volgende werkdag.</p> <p>De responstijden kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>

## Verplichtingen van de PartnerFirst servicepartner

Als de partner de beschreven verplichtingen niet nakomt, is HP, naar eigen oordeel van HP, niet verplicht om de beschreven services uit te voeren.

De HP PartnerFirst servicepartner:

- stuurt de betreffende onderdelen binnen 30 dagen na verzending van de vervangende onderdelen door HP voor een Advance Exchange terug naar HP of betaalt de volledige catalogusprijs voor de item(s);
- zorgt voor goed opgeleid en gecertificeerd personeel;
- is verantwoordelijk voor de eigen ondersteunende services voor zijn klanten en HP is niet aansprakelijk voor leveringsproblemen van de partner. HP is uitsluitend verantwoordelijk voor de levering van reserveonderdelen aan de partner.

## Beperkingen van de service

Deze service is exclusief onsite service. De PartnerFirst servicepartner wordt dus niet vergoed voor arbeid.

Deze service is exclusief onderdelen voor preventief onderhoud. Andere verbruiksartikelen en items of supplies, zoals (onder meer) inkt, vallen niet onder deze service. Standaardgarantievoorwaarden zijn van toepassing.

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

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- diensten die, naar mening van HP, nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product;
- diensten die, naar 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;
- diensten die nodig zijn omdat de klant fixes, reparaties, patches of modificaties die HP aan de klant heeft geleverd, niet heeft uitgevoerd;
- diensten die nodig zijn omdat de klant eerder door HP aanbevolen handelingen om bepaalde zaken te voorkomen niet heeft opgevolgd;
- back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens;
- operationele tests van applicaties of extra tests waar de klant om heeft verzocht.

## Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties. Neem voor meer informatie of voor bestelling van onderdelen en remote service contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

Voor meer informatie  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

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

---

Service-niveaus en responstijden voor Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van uw geografische locatie. De service start op de aankoopdatum van de hardware. Restricties en beperkingen zijn van toepassing. Ga voor verdere details naar [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

HP Services zijn onderhevig aan de geldende servicevoorwaarden van HP die aan de klant worden verstrekt of worden vermeld op het moment van aankoop. De klant heeft mogelijk nog aanvullende wettelijke rechten op basis van de toepasselijke lokale wetgeving. Dergelijke rechten worden op geen enkele manier beïnvloed door de servicevoorwaarden van HP of de garantie van HP die u ontvangt bij het HP product.

© Copyright 2016 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.

