



HP Hardware Support Exchange Service

HP Care Pack Services voor zakelijke pc's en accessoires

Serviceoverzicht

Verspil geen tijd bij onvoorziene hardwaredefecten of storingen. Snel weer aan de slag? HP Hardware Support Exchange Service levert binnen no-time vervangende onderdelen of producten. Deze slimme en voordelige optie vervangt dure monteurs aan huis en regelt een razendsnelle omruil voor producten die eenvoudig zijn te verzenden en te herstellen via je back-ups. HP stuurt al het verpakkingsmateriaal mee en neemt de verzendkosten voor het defecte apparaat volledig voor zijn rekening. De vervanging die je in de bus krijgt, is spiksplinternieuw of presteert exact als nieuw.

Kenmerken van de service

- Remote problemdiagnose en support
- Hardware omruilen
- Een kant-en-klaar verzendlabel, retourmateriaal en simpele instructies om je defecte apparaat terug te sturen
- Flexibele dekkingsopties

Voordelen van de service

- Handige deur-tot-deur service
- HP neemt verzend- en verpakkingskosten voor zijn rekening

Kenmerken en specificaties

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Voordat we een vervangend product regelen, helpt HP je telefonisch op weg met installatie, instellingen en het oplossen van problemen.

HARDWARE OMRUILEN

Kan het probleem niet op afstand worden opgelost? Dan vervangen we het defecte product of onderdeel door een nieuw exemplaar, of iets dat net zo goed presteert. Stuur het vervangen product of onderdeel binnen de gestelde termijn terug; dit wordt dan eigendom van HP.

PORTVRIJ ADRESLABEL, MATERIAAL EN INSTRUCTIES VOOR HET RETOURNEREN VAN HET DEFECTE PRODUCT

HP levert een verpakking waarin het defecte product aan HP kan worden geretourneerd. Instructies en een portvrij verzendlabel voor de retournering van het defecte product worden meegezonden in de verpakking.

SERVICEOPTIES

- **NEXT-BUSINESS-DAY ADVANCED EXCHANGE:** HP biedt een snelle vervangservice tijdens kantooruren, met uitzondering van feestdagen. Deze standaarduren lopen meestal van 8.00 tot 17 uur, van maandag tot en met vrijdag, al kan dit per regio verschillen. Ook de reactietijd hangt af van waar je zit. Wij sturen dan een vervangend product naar je toe, dat de volgende werkdag al wordt bezorgd. Bel je buiten de standaarduren, dan pakken we het de eerstvolgende werkdag op, en ontvang je het vervangende product de dag erna.
- **ADVANCED EXCHANGE:** HP stuurt binnen 4 tot 7 werkdagen na je aanvraag een vervangend product naar je toe. De levertijd kan variëren per regio.
- **RECEIPT UNIT EXCHANGE:** Zodra we jouw defecte product hebben ontvangen en gecheckt, sturen we een vervangend product naar je op. Dat heb je binnen 4 tot 7 werkdagen in huis. De levertijd kan variëren per regio.

Welke service je ook kiest, je krijgt de vervanging kosteloos bezorgd op jouw locatie. Internationale levering is niet mogelijk.

Leveringsspecificaties

DEKKING

Deze omruilservice biedt dekking voor geschikte zakelijke HP pc's en andere HP hardware, inclusief losse schermen die niet al onder een HP Peripheral Care Pack vallen.

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

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, is mogelijk een upgradetraject vereist. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening worden gebracht. HP denkt met je mee over de beste vervanging. Niet alle onderdelen zijn overal leverbaar, door verschillen in lokale ondersteuning.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

Je moet de gedekte hardware en het HP Care Pack direct registreren, zoals staat in de HP Care Pack serviceovereenkomst. HP kan je vragen om te helpen bij het op afstand verhelpen van storingen. Wat wij van je verwachten:

- Alle informatie beschikbaar 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 starten en andere diagnostische tools en programma's installeren en uitvoeren.
- Op verzoek van HP al het redelijke doen om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.

Je moet het defecte product naar HP opsturen. Ontvangen we je defecte product niet binnen 15 (vijftien) werkdagen, of is het niet naar ons onderweg? Dan betaal je de volledige adviesprijs voor de vervanging. Wat je zelf moet doen:

- Zorg voor een actuele back-up van je besturingssysteem, je ontwikkelprogramma en alle andere relevante software en data.
- Zet na de reparatie of vervanging de software en data weer terug op het apparaat.
- Installeer al je eigen applicatiesoftware en controleer of alle licenties dik in orde zijn.
- Plaats tijdig alle kritieke firmware-updates die voor jou bestemd zijn, evenals de toegezonden onderdelen en vervangende hardware.
- Maak een account aan voor de online HP omgeving om toegang te krijgen tot exclusieve productinfo en handige proactieve meldingen of extra services.

Beperkingen van de service

HP beslist per situatie hoe we je het best ondersteunen met remote support, een vervangend product of een andere oplossing. Soms sturen we onderdelen op die je eenvoudig zelf vervangt, zoals een toetsenbord, muis of andere Customer Self Repair (CSR) onderdelen. HP kiest zo altijd de juiste aanpak om je snel en effectief te ondersteunen.

WAT VALT ER BUITEN DE HARDWARE SUPPORT EXCHANGE SERVICE?

- Diagnose of onderhoud op je eigen adres (vraag je om een monteur op locatie, dan worden de normale HP tarieven in rekening gebracht).
- Installatie en configuratie van het nieuwe product op jouw werkplek.
- Het terughalen en ondersteunen van je besturingssysteem, software en bestanden.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.

- Services die nodig zijn doordat je oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP je heeft geleverd, niet hebt uitgevoerd.
- Services die nodig zijn omdat je eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet hebt genomen.
- 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.
- De service kan beperkt zijn voor bepaalde printers met een paginalimiet. Lees voor meer informatie het datasheet van de printer.

Je opgegeven adres voor verzending of afhalen moet binnen de landsgrenzen liggen, zodat HP geen douaneformaliteiten hoeft te regelen. De dekking verschilt per regio.

Bestelinformatie

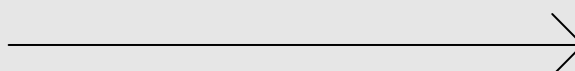
Houd er rekening mee dat de beschikbare services kunnen variëren op basis van lokale capaciteit, en soms alleen gelden voor bepaalde producten en regio's. Neem voor meer informatie of voor bestelling van de Hardware Support Exchange Service contact op met een lokale HP vertegenwoordiger of HP reseller.

Algemene voorwaarden

Bekijk de volledige [voorwaarden](#) voor HP Care Pack.

Meer weten?

Neem voor meer info over HP services contact op met onze verkoopkantoren over de hele wereld of ga naar hp.com/go/pcservices.



Service niveaus en responstijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de datum van aanschaf van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op hp.com/go/cpc.

Services van HP vallen onder de toepasselijke algemene voorwaarden van HP die op het moment van aankoop aan de klant zijn verstrekt of kenbaar zijn gemaakt. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene servicevoorwaarden van HP en de HP garantie op jouw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2026 HP Development Company, L.P. De hierin opgenomen informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantie bepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets hierin mag worden opgevat als een aanvullende garantie. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.