

Reisondersteuning



Overzicht van de service

Reisondersteuning is een service waarmee hardwareondersteuning wordt geboden voor mobiele HP apparaten. Deze handige en eenvoudige service is beschikbaar in de landen en op de locaties die in de [naslaggids](#) worden genoemd. Reisondersteuning is beschikbaar voor bepaalde HP producten en omvat, waar lokaal beschikbaar, een respons op de volgende werkdag (met problemdiagnose op afstand in de lokale taal in deelnemende landen)¹ voor het oplossen van hardwareproblemen. De ondersteuning wordt geleverd tijdens reguliere lokale kantooruren.

Kenmerken van de service

- Problemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Hardwareondersteuning op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen
- Dekking tijdens reguliere kantooruren
- Respons op de volgende werkdag
- Dekking voor zakelijke laptops en tablets

Voordelen van de service

- HP hardwareondersteuning voor op reis
- Handige ondersteuning ter plaatse, waar deze beschikbaar is
- Betrouwbare responstijden
- Dekking in een groot aantal landen

Servicefuncties en leveringsspecificaties

REISDEKKING

Reisdekking is in de meeste regio's ter wereld beschikbaar, met een uitgebreide lijst aan landen en locaties die nog verder zal worden uitgebreid. Een gedetailleerde, actuele lijst is beschikbaar in de [naslaggids](#). Deze lijst bevat informatie over de specifieke landen en locaties waar Reisondersteuning beschikbaar is. De lijst met landen en locaties kan zonder kennisgeving gewijzigd worden. HP raadt je aan de reisdekking vóór vertrek te valideren via deze [website](#).

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 voor het betreffende land of de locatie verschaffen. Deze informatie is te vinden op de [HP website](#).
- In het land of de locatie waar je op reis bent, oproepen van jou of de interne helpdesk van je bedrijf aanvaarden.
- Een diagnose stellen van de ernst van de hardwarestoring.
- Zorgen voor service op de volgende werkdag op jouw locatie in het deelnemende land of op de locatie. Indien nodig zal een vervangend onderdeel worden geleverd.
- De voor reparatie benodigde onderdelen leveren volgens de geldende hardwarespecificaties, mits de desbetreffende onderdelen beschikbaar zijn in het reisgebied.

RESPONSTIJD

Responstijd is de tijd tussen het indienen van het serviceverzoek en het bevestigen ervan door HP. Deze tijd gaat in wanneer het eerste serviceverzoek wordt ontvangen en geregistreerd bij HP, en eindigt wanneer de geautoriseerde HP vertegenwoordiger staat ingepland voor de reparatieafpraak. Hierbij worden diagnoses en reparaties op afstand of op locatie uitgevoerd. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingsuren zijn.

Lokale beperkingen, zoals reisgebieden waarbinnen de service een aangepaste responstijd heeft, kunnen van toepassing zijn afhankelijk van de locatie waar de hardwareondersteuning wordt aangevraagd. De responstijden kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor meer informatie over de beschikbaarheid van de service.

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Zodra je een serviceverzoek hebt ingediend via een door HP aangewezen ondersteuningstelefoonnummer, zal HP samen met jou tijdens de dekkingsuren het hardwareprobleem op afstand isoleren, analyseren en oplossen. Voorafgaand aan eventuele ondersteuning op locatie kan HP een externe diagnose uitvoeren met behulp van op afstand bedienbare elektronische ondersteuningstools (waar beschikbaar) om toegang te verkrijgen tot gedekte producten. HP kan ook andere beschikbare middelen gebruiken om het oplossen van problemen op afstand te vergemakkelijken.

Als er buiten het land van aankoop een hardwareprobleem optreedt, moet je eerst tijdens plaatselijke kantooruren het lokale telefoonnummer voor ondersteuning van HP bellen. Je vindt dit nummer op de [HP website](#).

HARDWAREONDERSTEUNING OP LOCATIE

Bij technische hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een geautoriseerde HP vertegenwoordiger voor technische ondersteuning ter plaatse, zodat de gedekte hardwareproducten weer kunnen worden gebruikt. HP kan naar eigen inzicht beslissen om de betreffende producten te vervangen in plaats van te repareren.

Daarnaast kan HP beschikbare technische verbeteringen installeren om de hardwareproducten correct te laten functioneren en ervoor te zorgen dat deze compatibel zijn met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen. HP kan naar eigen inzicht beslissen om firmware-updates te installeren die, naar mening van HP, nodig zijn om het gedekte product weer correct te laten werken of om verdere ondersteuning door HP mogelijk te maken.

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

Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden onder deze service niet geleverd; voor supplies en verbruiksartikelen gelden de standaardgarantievoorwaarden. Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale limiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische informatieblad voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen als onderdeel van deze service.

Raadpleeg de sectie “Dekking” op dit informatieblad voor meer informatie.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, is mogelijk een upgradetraject vereist. Bij upgrades van 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).

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende pc's van HP en omvat tevens door HP ondersteunde en geleverde interne componenten zoals geheugen en optische schijven. Dit omvat aangesloten HP accessoires die samen met het product zijn aangeschaft en die zijn inbegrepen in de originele verpakking van de desktop, het workstation, de thin client, laptop of tablet, zoals een muis, toetsenbord, dockingstation, jacket, poortreplicator of netvoedingsadapter.

Voor HP POS-systemen en gebundelde oplossingen, zoals oplossingen voor de detailhandel of mobiele verkooppunten, wordt met deze service alleen de basisunit gedekt.

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.

Dekkingsuren

De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. Serviceverzoeken die buiten deze dekkingsuren worden ontvangen, worden geregistreerd op de volgende werkdag die onder de dekkingsuren valt.

De dekkingsuren voor deze service zijn tijdens reguliere kantooruren op reguliere werkdagen. Service is beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, met uitzondering van HP feestdagen (verschillend per land en locatie), of de geldende reguliere kantooruren en werkdagen van het deelnemende land of de locatie waar de service wordt aangevraagd.

De dekkingsuren kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met een lokaal verkoopkantoor voor meer informatie over de beschikbaarheid van de service.

Verantwoordelijkheden van de klant

Als de gespecificeerde verantwoordelijkheden van de klant niet worden nageleefd, is HP (i) niet verplicht om de services te leveren zoals beschreven, of (ii) zal HP een dergelijke service op jouw kosten uitvoeren tegen de daarvoor geldende tarieven voor tijd en materiaal. Indien vereist door HP, moet jij of een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger het te ondersteunen hardwareproduct binnen tien dagen na aankoop van de service registreren middels de registratie-instructies in de verpakking, het door HP verstrekte e-maildocument of via een andere door HP aangegeven methode. Als een product waarop deze service van toepassing is permanent van locatie verandert, moet het product binnen tien dagen na het veranderen van de locatie worden geregistreerd (of moet de bestaande HP registratie worden aangepast).

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

- Alle toepasselijke door de klant uit te voeren diagnoses uitvoeren alvorens HP in te lichten over storingen in het hardwareproduct.
- HP direct informeren over storingen in het hardwareproduct.
- Het serienummer van het gedekte product opgeven.
- Een lokaal adres en telefoonnummer opgeven.
- Aanwezig zijn wanneer de service-engineer arriveert of om de levering van onderdelen aan te nemen.
- HP volledige en onbelemmerde toegang verschaffen tot alle locaties waar de service moet worden uitgevoerd.
- 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.
- Firmware-updates en patches installeren die door de klant zelf kunnen worden geïnstalleerd.
- Op verzoek van HP al het redelijke doen om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

Het is jouw verantwoordelijkheid om door de klant te installeren essentiële firmware-updates en Customer Self Repair-onderdelen (CSR) en vervangende producten die aan jou geleverd zijn, tijdig te installeren.

Wanneer CSR-onderdelen worden verzonden om een probleem op te lossen, ben jij verantwoordelijk voor het retourneren van het defecte onderdeel binnen een door HP aangeduide tijdsperiode. In het geval dat HP het defecte onderdeel niet binnen de aangeduide tijdsperiode ontvangt, of in het geval het onderdeel bij ontvangst fysiek beschadigd blijkt te zijn, moet je een door HP vastgestelde vergoeding voor het defecte onderdeel betalen.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht services verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, service op een andere locatie en andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Hieronder valt onder meer de levering per koerier van onderdelen die de klant zelf kan installeren (CSR) of van een volledig vervangend product. HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

HP behoudt zich het recht voor om het gedekte product naar een andere locatie te brengen om de reparatie uit te voeren.

HP vereist dat het defecte apparaat wordt teruggebracht naar het land van aankoop als het apparaat moet worden vervangen. Vervanging van het volledige apparaat is niet beschikbaar buiten het oorspronkelijke land van aankoop. De reisdekking is beperkt tot reparatie van het oorspronkelijke apparaat op locatie of elders.

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

Uitsluitingen

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.

- Services die nodig zijn doordat je oplossingen, reparaties, patches of modificaties die door HP zijn 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 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.
- Services die, naar mening van HP, nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Preventief gebruikersonderhoud.

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 gevraagd en verleend, vermeld staat als deelnemend(e) land of locatie in de tabel in de [naslaggids](#). 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 op een aantal extra locaties die niet in die tabel staan wel services op een lager niveau kunnen worden aangeboden.

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, pennen voor tablet-pc's, onderhoudskits en andere benodigdheden, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service.

Als voor een reparatie benodigde onderdelen, met name gespecialiseerde taalspecifieke of landspecifieke onderdelen, niet beschikbaar zijn, kun je het volgende doen:

- Het serviceverzoek uitstellen tot je terug bent in het land waar het product is aangeschaft.
- 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 gelokaliseerde 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 herkomst.

Services die buiten het oorspronkelijke land van aanschaf worden aangevraagd, zijn beperkt tot enkel de basisunit.

Services voor externe monitoren worden alleen verleend in het oorspronkelijke land van aankoop, mits deze extra dekking is aangeschaft. 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 gedekt.

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 aankoop.

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

Vereisten voor de service

Reisdekking in landen of op locaties buiten het oorspronkelijke land van aankoop is beperkt tot reisperiodes en is niet geldig bij permanent gebruik in een andere regio.

REISZONES

Alle responstijden voor hardwareondersteuning op locatie gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden. Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich op een afstand van meer dan 320 km van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht. Voor sommige locaties kunnen, indien van toepassing, afwijkende reiszones en kosten gelden.

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 volgende tabel.

Afstand van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging	Responstijd op locatie
0 - 160 km	Op de volgende werkdag*
167 - 320 km	1 extra werkdag*
321 - 480 km	2 extra werkdagen*
Meer dan 480 km	De responstijd op locatie wordt vastgesteld bij bestelling en is afhankelijk van de beschikbare middelen.*

*De definities van reiszones en de bijbehorende responstijden variëren per deelnemend(e) land of locatie. Neem contact op met je lokale verkoopkantoor voor meer informatie over reiszones en aangepaste responstijden.

Optionele functies voor aanvullende dekking

Zorg ervoor dat je werknemers overal inzetbaar zijn en breid je ondersteuning uit met aangepaste opties.

BATTERY REPLACEMENT SERVICE

De Battery Replacement Service biedt twee handige methoden voor het vervangen van een defecte batterij: vervanging op locatie en extern. Bij beide opties wordt een nieuwe batterij geleverd als de oorspronkelijk aangeschafte batterij defect is geraakt als gevolg van een materiaal- of productiefout of als de oplaadcapaciteit minder dan 50% bedraagt. Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot de Battery Replacement Service worden beschreven op het [informatieblad voor Battery Replacement Service](#).

DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Voeg Defective Media Retention toe zodat je bedrijf de controle houdt over defecte harde schijven om te voorkomen dat vertrouwelijke gegevens in verkeerde handen vallen.^{1,2,3} Met deze service blijven je defecte harde schijven of SSD-/USB-opslagmedia behouden als je deze niet wilt vrijgeven, omdat ze gevoelige informatie kunnen bevatten. Alle in aanmerking komende schijven in een gedekt systeem moeten worden geregistreerd voor de service Defective Media Retention. Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot de service Defective Media Retention worden beschreven op het [informatieblad voor Defective Media Retention](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimaliseer je IT-investeringen en verklein je CO2-impact door de levensduur van bestaande apparaten te maximaliseren met HP Device Life Extension.^{2,4} Met deze service kun je de prestaties van oudere pc's veilig upgraden en problemen oplossen die nadelige gevolgen kunnen hebben voor de productiviteit van je werknemers en IT-teams. Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot de service Device Life Extension worden beschreven op het [informatieblad voor Device Life Extension](#).

SOLUTION CARE PACK

Voor volledige ondersteuning van je productiviteitstools kun je dekking toevoegen voor maximaal 6 accessoires die op je pc zijn aangesloten.^{1,2} Als je het HP Solution Care Pack hebt gekocht, bieden de Solution Services niet alleen dekking voor de basisunit, maar ook voor 6 door HP ondersteunde en op de basisunit aangesloten randapparatuur, zoals maximaal 2 externe monitoren, dockingstations, een draadloze muis, een draadloos toetsenbord en HP headsets. De randapparatuur moet gelijk met de basiscomputer zijn aangeschaft om onder het Solution Care Pack te vallen.

Algemene voorwaarden

Zie de volledige algemene voorwaarden voor HP Care Packs.

Meer informatie

Neem contact op met je lokale HP accountmanager of channel partner voor meer informatie, of kijk op hp.com/go/pcandprintservices



1. Serviceniveaus en responstijden kunnen afhankelijk van je land of regio variëren.
2. Wordt apart of als extra optie verkocht. Accidental Damage Protection moet worden aangeschaft bij aankoop van het apparaat. Andere Care Packs moeten worden aangeschaft binnen 30 dagen na aankoop van het apparaat. 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.
3. Bij aanschaf van Defective Media Retention houdt de klant de defecte schijven.
4. De service HP Device Life Extension is bedoeld voor zakelijke HP pc's. Door HP gecertificeerde partners voeren functionele diagnoses uit, verwijderen gegevens, reinigen de binnen- en buitenkant, verbeteren de prestaties van het apparaat en voeren een re-imaging en platformupdates uit. Deze service is beschikbaar als een Care Pack indien dit wordt aangeschaft bij nieuwe hardware of binnen 120 dagen na de oorspronkelijke vervaldatum van het Care Pack. Zie het informatieblad voor meer informatie.

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.