

HP Care

HP Personal System Care Pack Services



Voordelen van de service

- Kwalitatieve break-fix-ondersteuning

Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Reparatie in door HP aangewezen reparatiecentra (inclusief reserveonderdelen en arbeid)
- Retourzending van een werkend product naar je locatie
- Firmware-updates voor bepaalde producten

Overzicht van de service

Houd werknemers tevreden met onderhouds- en ondersteuningsopties voor apparaten die de productiviteit herstellen met HP Care.¹⁶ 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.¹⁷ Kies voor complexere problemen de meer kostenefficiënte diagnose en reparatie op een HP servicelocatie met HP Care. Je hoeft je apparaat alleen maar af te geven of op te sturen naar een HP locatie met deskundige technici voor reparatie.

Kenmerken en specificaties

HP Care biedt hoogwaardige ondersteuning op een externe locatie met hulp op afstand voor je gedekte hardware. De service omvat reparatie of vervanging op een externe locatie, inclusief materiaal en onderdelen, arbeid en de kosten van de retourzending. HP Care kan geleverd worden via een door HP aangewezen koerier die het te repareren apparaat ophaalt en het apparaat na oplossing van het probleem per koerier terugstuurt naar de klant of HP voorziet de klant van een postlabel en de klant is verantwoordelijk voor de verzending van het apparaat naar HP. HP stuurt het apparaat na oplossing van het probleem dan terug naar de klant.

HP biedt diverse serviceniveaus met verschillende verzendopties naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. Deze worden hierna beschreven.

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. HP zal diagnoses op afstand 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 apparatuurincidenten 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.

OFFSITE SUPPORT EN MATERIAAL

Als HP vaststelt dat het probleem niet op afstand kan worden opgelost, verwijst HP de klant door naar een door HP aangewezen reparatiecentrum om het defecte hardwareproduct te retourneren of haalt HP het apparaat bij de klant op, afhankelijk van de beschikbaarheid van dekking in jouw regio. HP zal technische ondersteuning bieden op een externe locatie. HP levert alle door HP ondersteunde onderdelen en materialen die nodig zijn om het hardwareproduct opnieuw te laten functioneren. Naast offsite ondersteuning voor de belangrijkste apparaatdekking kan HP naar eigen inzicht ervoor kiezen om dergelijke hardwareproducten, waaronder randapparatuur zoals dockingstations, monitors, toetsenborden, headsets en muizen op afstand te vervangen. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw. Vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP.

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.

RETOURZENDING

Een door HP geautoriseerde koerier bezorgt de gerepareerde of vervangen apparatuur op de locatie van de klant, mits binnen het gebied waar de service wordt verleend, of er kan een retourzending plaatsvinden via vervoer over de grond, afhankelijk van de locatie van de klant.

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 licentiebependingen van de huidige standaard verkoopvoorwaarden van HP. HP kan deze firmware-updates leveren, installeren, of helpen te installeren in combinatie met hardwareondersteuning ter plaatse als je een geldige licentie hebt om de betrokken software-updates te gebruiken.

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 SUPPORTINFORMATIE EN SERVICES

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. De 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; via deze tool kan de status van elk ingediend ondersteunings- of serviceverzoek worden bekeken, ook van telefonisch ingediende verzoeken.
- 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.

ELEKTRONISCHE ONDERSTEUNINGSOPLOSSINGEN OP AFSTAND

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.

VERZENDING NAAR HET DOOR HP AANGEWEEZEN REPARATIECENTRUM

Afhankelijk van de beschikbare dekking op de locatie van de klant, biedt HP verschillende verzendopties voor de verzending van het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum:

- Ophalen door HP: Een door HP geautoriseerde koerier haalt de defecte eenheid op en bezorgt de gerepareerde of vervangen apparatuur op de locatie van de klant, mits binnen het gebied waar de service wordt verleend, of er kan een retourzending plaatsvinden via vervoer over de grond, afhankelijk van de locatie van de klant.
- Bezorging door de klant zelf: De klant is verantwoordelijk voor het verpakken en verzenden/afleveren van het defecte product naar een door HP aangewezen reparatiecentrum. HP brengt het gerepareerde of vervangen product terug naar de klant, mits de locatie van de klant binnen het gebied valt waar de service wordt verleend.

RETOURNEERSERVICE

HP biedt een retourneerservice die reparatie of vervanging en retourzending van het defecte product omvat, inclusief alle onderdelen, arbeid en transport. Wanneer de klant kiest voor HP Return Service als optie, moet de klant het defecte product inpakken en verzenden naar of bezorgen bij het door HP aangewezen reparatiecentrum.

HP brengt het gerepareerde of vervangen product terug naar de klant, mits de locatie van de klant binnen het gebied valt waar de service wordt verleend. De doorlooptijd voor deze service bedraagt drie tot vijf werkdagen voor de desbetreffende locaties, behalve in het geval van niet-permanente storingen, die extra reparatietijd kunnen vergen.

De klant kan het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio verschillen).

SERVICE VOOR OPHALEN EN TERUGSTUREN

HP biedt de mogelijkheid om het defecte product te laten ophalen, repareren of vervangen, waarna het werkende product wordt teruggestuurd.

De doorlooptijd wordt uitgedrukt in verstreken werkdagen, te rekenen vanaf het moment dat het defecte product wordt ontvangen, als dit binnen het gebied valt waar de service is verleend, tot het moment dat het gerepareerde product klaar is om naar de klant te worden teruggestuurd. De tijd die nodig is om het gerepareerde of vervangen product terug te sturen naar de klant valt buiten de doorlooptijd. De klant kan verzoeken om versnelde retourzending. Hiervoor wordt een meerprijs gerekend.

De klant kan het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Voor ophalen op dezelfde dag moeten serviceverzoeken voor 12.00 uur lokale tijd zijn ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende werkdag opgehaald. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio verschillen).

Specificaties (optioneel)

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.^{3,4} 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.

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.^{3,4,5} 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.

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 dekkingstijden geven aan wanneer de beschreven onsite of remote services beschikbaar zijn. 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).

Ophalen en terugsturen door HP: Het is de verantwoordelijkheid van de klant om het product goed te verpakken en klaar te maken voor afhandeling door de koerier. Voor ophalen op dezelfde dag moeten serviceverzoeken voor 12.00 uur lokale tijd zijn ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende werkdag opgehaald.

Bezorging door de klant zelf: Deze optie houdt in dat de klant zelf verantwoordelijk is voor aflevering van het defecte product bij het door HP aangewezen reparatiecentrum. De klant moet het product naar behoren verpakken voor de gekozen verzendwijze. Levering kan persoonlijk plaatsvinden of door een lokaal beschikbare commerciële leveringservice.

Wat de klant zelf doet

Je moet beschikken over de juiste licenties voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is. HP heeft mogelijk een analyse van het serviceniveau van de gedekte producten nodig. In dat geval neemt een geautoriseerde HP vertegenwoordiger contact met je op om een afspraak te maken voor het uitvoeren van de analyse. 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. Naar eigen inzicht van HP kan de analyse van serviceniveaus worden uitgevoerd via systeemtoegang op afstand, via remote tools of telefonisch.

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.

De klant moet het product naar behoren verpakken en klaarmaken voor afhaling, voor de gekozen verzendwijze of voor verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. HP kan de klant ertoe verplichten een afdruk van de resultaten van alle eerder uitgevoerde zelftests mee te sturen met het defecte product.

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.

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

Voor Care Packs die het servicekenmerk Behoud van defecte media^{3,4,5} omvatten, dient de klant naast de bovenstaande verantwoordelijkheden van de klant:

- Op elk moment de fysieke controle over schijven of SSD-/USB-opslagmedia te behouden; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/USB-opslagmedia;
- Ervoor te zorgen dat vertrouwelijke gegevens op de te behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia vernietigd of veiliggesteld worden;
- HP identificatie-informatie te geven voor elke schijf of SSD/USB-opslagmedium dat behouden wordt, en een door HP geleverd document invullen waarin je verklaart dat je de schijven of SSD-/USB-opslagmedia behoudt;
- De behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia te vernietigen en/of ervoor te zorgen dat deze niet meer worden gebruikt;
- Alle behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia af te stoten conform de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door HP aan jou zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproducten, dien je de vervangende schijven of SSD-/USB-opslagmedia onmiddellijk te retourneren wanneer de ondersteuning van HP afloopt of beëindigd wordt. Jij bent als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle vertrouwelijke gegevens alvorens dergelijke geleende, gehuurde of geleasede schijven of SSD-/USB-opslagmedia aan HP te retourneren en HP is niet verantwoordelijk voor het behoud van de vertrouwelijkheid of privacy van vertrouwelijke gegevens die nog op dergelijke schijven of SSD-/USB-opslagmedia aanwezig zijn.

Vereisten

Je moet beschikken over de juiste licenties voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is. HP heeft mogelijk een analyse van het serviceniveau van de gedekte producten nodig. In dat geval neemt een geautoriseerde HP vertegenwoordiger contact met je op om een afspraak te maken voor het uitvoeren van de analyse. 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. Naar eigen inzicht van HP kan de analyse van serviceniveaus worden uitgevoerd via systeemtoegang op afstand, via remote tools of telefonisch.

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.

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.

Bij Care Pack-supportcontracten met 'offsite' dekking zoals HP Care moet de klant als deze geen gebruikmaakt van CSR het product inleveren bij een geautoriseerde HP reparatielocatie of het product naar HP sturen, zoals bepaald door HP.

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 SERVICE 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 gebruikslimiet 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 DE SERVICE 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;
- 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.
- 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).

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 voor extra claims in rekening gebracht op basis van tijd en materialen, maar alle andere kenmerken van het aangeschafte HP Care Pack blijven geldig, tenzij specifiek anders is vastgelegd.

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.

MAXIMAAL ONDERSTEUNDE LEVENSDUUR/GEBRUIKSLIMIET

Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale gebruikslijmit 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.

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 Care contact op met je lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

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

Meer informatie over HP Care Pack-services vind je op hp.com/go/cpc

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. De dekkingsperiode omvat niet de tijd voor de retourzending. Klanten kunnen, afhankelijk van hun locatie, tegen een toeslag kiezen voor een versnelde retourzending.
3. Serviceniveaus en responstijden variëren afhankelijk van de locatie.
4. Wordt apart of als extra optie verkocht.
5. Indien behoud van defecte media bij HP Care of HP Onsite Care wordt aangeschaft, worden alle vervangen harde schijven door de klant behouden.
6. Service beschikbaar op zakelijke desktops, Workstations, mobiele Workstations en bepaalde laptops.
7. Op basis van gegevens over de wereldwijde klantenondersteuning van HP van 1/2022-10/2022.

Voor HP services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, 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 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. 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.