

| HP Travel Support Offsite

HP Care Pack Services



Voordelen van de service

- HP hardwaresupport voor op reis
- Dekking in een groot aantal landen
- Flexibele verzendopties
- Betrouwbaar, voordelig alternatief voor onsite support

Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose op afstand en telefonische support
- Dekking op reis met service in meer dan tachtig landen
- Retourzending van een werkend product naar uw locatie
- Flexibele verzendopties naar door HP aangewezen reparatiecentra
- Standaard doorlooptijd van drie werkdagen (kan per locatie variëren)
- Standaard kantooruren
- Accidental Damage Protection (optioneel; voor geselecteerde producten)

Overzicht van de service

Travel Support Offsite biedt een hardwaresupportoplossing voor gebruikers van mobiele apparaten die vaak onderweg zijn. We bieden telefonische support en probleemdiagnose en regelen verzending naar een door HP aangewezen reparatiecentrum als dat nodig is. Service is beschikbaar op alle locaties die worden vermeld op hp.com/services/travel, met support in de lokale taal in deelnemende landen.

Kenmerken en specificaties

Remote probleemdiagnose en support

We bieden telefonische hulp bij het installeren, configureren en instellen van het product en bij het oplossen van problemen.

Offsite reparatie en vervanging

Als een probleem niet op afstand kan worden opgelost, regelen wij verzending naar een aangewezen HP reparatiecentrum, waar besloten wordt of uw apparaat wordt gerepareerd of vervangen.

Verzending naar het reparatiecentrum

Afhankelijk van het aangeschafte serviceniveau biedt HP twee verzendopties: U kunt het apparaat zelf afleveren (persoonlijk of via een vervoersbedrijf) of HP kan het apparaat door een koerier laten ophalen en bij het reparatiecentrum laten bezorgen.

Retourzending

Een door HP geautoriseerde koerier bezorgt het gerepareerde of vervangen product op uw locatie binnen het gebied waar de service wordt verleend.



Kenmerken en specificaties (vervolg)

Optionele servicekenmerken

- **Accidental Damage Protection:** Specifieke serviceniveaus kunnen bescherming bieden tegen onopzettelijke schade aan in aanmerking komende gedekte hardwareproducten. Onopzettelijke schade wordt gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plots en onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. Gedekt zijn onder meer het onopzettelijk morsen van vloeistof in of op het apparaat, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan lcd-schermen en kapotte onderdelen. In sommige landen kunnen er beperkingen van toepassing zijn; Neem contact op met uw lokale HP vertegenwoordiger voor meer informatie.
- **Behoud van defecte media:** Met deze optie kunt u kapotte harde schijven of onderdelen van een SSD/flashdrive behouden als u deze niet wilt vrijgeven aangezien ze gevoelige informatie kunnen bevatten. Alle schijven die op een gedekt systeem in aanmerking komen, moeten deelnemen aan het behoud van defecte media.

Leveringsspecificaties

Remote probleemdiagnose en support

Als u een probleem heeft, belt u ons supporttelefoonnummer. We kunnen u vragen om relevante informatie te verstrekken, diagnostische hulpprogramma's te starten of andere ondersteunende activiteiten te verrichten.

Offsite reparatie en vervanging

Als het apparaat kan worden gerepareerd, zorgen wij voor de noodzakelijke onderdelen en materialen. Als dat niet mogelijk is, leveren we een vervangend product.

Verzending naar het reparatiecentrum

- **Levering door de klant:** Met deze optie levert u het defecte product persoonlijk af bij het reparatiecentrum of laat u het afleveren door een vervoersbedrijf.
- **Ophalen door HP:** Onze koerier haalt het defecte product bij u op, mits het ophaaladres binnen het servicegebied ligt, en levert dit af bij het reparatiecentrum. Ophalen op dezelfde dag is alleen mogelijk als het serviceverzoek vóór 12.00 uur lokale tijd is ontvangen; alle andere verzoeken worden op de volgende werkdag gepland.

Retourzending

Retourzending neemt gewoonlijk drie tot zeven werkdagen in beslag. U kunt verzoeken om snellere levering tegen meerprijs.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Keuze uit dekkingstijden

De service is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, uitgezonderd HP feestdagen (dekking kan per regio verschillen).

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende HP pc's, inclusief door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen en optische stations. Dit omvat HP accessoires die samen gekocht werden en in het originele pakket van de desktop, thin client, laptop, tablet of het workstation zaten, zoals een muis, toetsenbord, docking station, hoes, poortreplicator of wisselstroomadapter.

HP Care Pack Services met deze dekkingsbeperking dekken geen externe HP monitors. All-in-one apparaten omvatten wel het scherm aangezien dat niet als een aparte, externe monitor wordt beschouwd. Een tweede monitor die aangesloten is op een all-in-one apparaat wordt bijvoorbeeld niet gedekt door dit HP Care Pack.

HP docking stations of poortreplicators zijn gedekt in het land waarin het HP Care Pack is gekocht, maar niet buiten het land van aankoop.

Voor HP point-of-sale-systemen (POS) en gebundelde productoplossingen zoals retail of mobile point-of-sale-oplossingen, dekt deze service enkel de basiseenheid, tenzij de service vermeldt dat het een POS solution service is, die dekking biedt voor de basiseenheid en tot zes randapparaten met HP onderdeelnummers en serienummers, zoals kassalades, printers, paaldisplays voor monitors, en streepjescodelezers of draagbare scanners die als onderdeel van de POS of gebundelde productoplossing zijn verkocht.

Dekking voor geselecteerde multi-vendorsystemen omvat alle standaard door de verkoper geleverde interne componenten en de externe monitor, het toetsenbord en de muis.

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, tablet pc-pennen, onderhoudskits en andere benodigdheden, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door deze service. Batterijen voor mobiele zakelijke HP pc's zijn gedekt voor een periode van drie jaar. Zoek "Batterijgarantie voor zakelijke laptops" op hp.com voor meer details.

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 u samenwerken om vervangingen aan te bevelen. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale supportcapaciteit).

Verantwoordelijkheden van de klant

- **Registratie:** Alle HP producten die door Travel Support Offsite worden gedekt, moeten binnen tien dagen na aankoop bij HP worden geregistreerd.
- **Remote diagnose:** We kunnen u vragen om relevante informatie te verstrekken, diagnostische hulpprogramma's of andere redelijke probleemoplossingsactiviteiten uit te voeren.
- **Verzending:** Voordat een defect product naar een aangewezen reparatiecentrum wordt verzonden, moet het naar behoren worden verpakt en gereedstaan om te worden opgehaald.
- **Databeveiliging:** HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product. Maak een back-up en verwijder alle persoonlijke en/of vertrouwelijke informatie voordat het product voor reparatie of vervanging wordt opgestuurd.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Accidental Damage Protection (optioneel)

Voor HP Care Packs die de optionele accidental damage protection bevatten, dient u onopzettelijke schade binnen dertig dagen na de datum van het incident aan HP te melden, zodat HP de reparatie van het systeem kan afhandelen. Het rapport moet een gedetailleerde vermelding van het incident bevatten: waar, wanneer en hoe het gebeurde, en een beschrijving van de schade aan de eenheid. HP zal de claim afwijzen als deze informatie niet ingediend wordt, of als het incident meer dan dertig dagen na de datum van het incident wordt gemeld.

Behoud van defecte media (optioneel)

Onder de serviceoptie voor het behoud van defecte media bent u verantwoordelijk voor het volgende:

- Te allen tijde de fysieke controle over de schijven of SSD's/flashdrives te behouden; HP is niet verantwoordelijk voor de data op schijven of SSD's/flashdrives.
- Ervoor te zorgen dat vertrouwelijke gegevens op de te behouden schijven of SSD's/flashdrives vernietigd of veiliggesteld worden.
- HP identificatie-informatie geven voor elke schijf of SSD/flashdrive die behouden wordt, en een door HP geleverd document invullen waarin u verklaart dat u de schijven of SSD's/flashdrives behoudt.
- De behouden schijf of SSD/flashdrive vernietigen en/of ervoor zorgen dat de schijf of SSD/flashdrive niet opnieuw in gebruik wordt genomen.
- Alle behouden schijven of SSD's/flashdrives verwijderen volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD's/flashdrives die HP u heeft geleverd in bruikleen, huur of leasing, dient u de vervangende schijven of SSD's/flashdrives op de vervaldag of bij de beëindiging van de HP supportperiode onmiddellijk te retourneren. U en u alleen bent verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige gegevens voor u dergelijke geleende, gehuurde of geleasede schijven of SSD's/flashdrives aan HP terugstuurt, en HP is niet verantwoordelijk voor het behouden van de vertrouwelijkheid of privacy van mogelijke gevoelige gegevens op zo'n schijf of SSD/flashdrive.

Beperkingen van de service

Uitsluitingen van Accidental Damage Protection

De accidental damage protection serviceoptie 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, versleten afwerking; 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 weersomstandigheden of omgevingen die buiten de HP specificaties vallen; blootstelling aan gevaarlijk (inclusief biologisch gevaarlijk) materiaal; nalatigheid van de operator; verkeerd gebruik; verkeerde hantering; verkeerde elektrische stroomvoorziening; niet toegestane herstellingen of pogingen tot herstelling; Ongepaste en niet toegestane wijzigingen aan de uitrusting, hulpstukken of installatie; vandalisme; schade door dieren of insecten; defecte batterijen; een lekkende batterij; of een gebrek aan door de producent gespecificeerd onderhoud (inclusief het gebruik van ongepaste reinigingsmiddelen).
- Ontwerp- en constructiefouten, fouten in programmering of instructies.

Beperkingen van de service (vervolg)

- Onderhoud, reparatie of vervanging die nodig is door verlies of schade ten gevolge van een andere oorzaak dan normaal gebruik en normale opslag van het product overeenkomstig de specificaties van de fabrikant en de handleiding van de eigenaar.
- Diefstal, verlies, onverklaarbare of mysterieuze verdwijning, of verkeerde plaatsing.
- Dataverlies of -beschadiging; bedrijfsonderbrekingen.
- Fraude (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur beschadigd is bij uw tussenpersoon, de serviceverlener of HP).
- Onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van het product.
- Onvolkomenheden in het computerscherm met inbegrip van, maar niet beperkt tot, "inbranden" en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product.
- Schade aan producten waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn.
- Schade of storingen in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués.
- Schade veroorzaakt tijdens uw verzending van het gedekte product naar of van een andere locatie.
- Schade aan bijvoorbeeld hardware, software, media en data die veroorzaakt is door onder meer, maar niet beperkt tot, virussen; applicaties; netwerkprogramma's; upgrades; 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 condities die optraden vóór de datum van aankoop 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 Travel en Accidental Damage Protection Care Pack.
- Beschadigde of defecte lcd-schermen, als de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of anderszins uitgesloten is.
- 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.
- Veranderingen of wijzigingen van het gedekte product.
- Elke opzettelijke handeling om schade aan het gedekte product te veroorzaken.
- Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik tijdens het gebruik van het product.
- Barsten en gaten in de eenheid als de schade niet door de behuizing dringt en/of er geen interne elektronica of scherpe randen bloot komen te liggen.
- Ontbrekende of gebroken toetsen van het toetsenbord die geen verband houden met een gedekt ongeval (bijv. een val of gemorste vloeistof).

Beperkingen van Accidental Damage Protection

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van de Accidental Damage Protection-service moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan de Accidental Damage Protection-service.

Als bij het gedekte product beschermende items zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn meegeleverd of beschikbaar gesteld, dient u deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking onder deze service voor onopzettelijke schade.

Beperkingen van de service (vervolg)

Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik 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 Accidental Damage Protection-service.

Als de genoemde limiet is bereikt, worden de reparatiekosten (tijd en materiaal) voor extra claims in rekening gebracht, maar alle andere kenmerken van de aangeschafte HP Care Pack-service blijven geldig, tenzij specifiek anderszins is vastgelegd in het land van aanschaf.

Voor klanten met een geschiedenis van beduidend hoge claims, behoudt HP zich het recht voor om naar eigen inzicht verzoeken tot aanschaf van de Accidental Damage Protection-service af te wijzen.

Uitsluitingen van Next Business Day Hardware Support for Travelers

- Back-up, herstel en support van het besturingssysteem, andere software en data.
- Oplossen van problemen met verbindingen of compatibiliteit.
- Diensten die nodig zijn omdat u fixes, reparaties, patches of modificaties die HP u heeft geleverd, niet heeft uitgevoerd.
- Diensten die nodig zijn omdat u eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet heeft genomen.
- Diensten die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen van niet-HP personeel om hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen.
- Diensten die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Preventief gebruikersonderhoud.

Aanvullende beperkingen van de Accidental Damage Protection

- HP is niet aansprakelijk voor enige incidentele of vervolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, schade aan eigendom, tijdverlies of verlies van data die voortkomen uit defecten aan een product of apparaat, vertragingen in de servicelevering of de onmogelijkheid om service te leveren.
- HP behoudt zich het recht voor om het product fysiek te onderzoeken en/of in samenwerking met de klant een claim inzake onopzettelijke schade te valideren.
- HP kan naar eigen inzicht beslissen om de betreffende HP producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Het gedekte product wordt het eigendom van HP en moet, op kosten van HP aan HP (of een door HP aangewezen derde) worden geretourneerd. HP behoudt zich het recht voor om het product door een remanufactured of gereviseerd product te vervangen. Door technologische ontwikkelingen kan het vervangende product een lagere prijs hebben dan het oorspronkelijke product.
- HP behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht verzoeken tot aanschaf van het servicekenmerk Accidental Damage Protection af te wijzen.

Beperkingen van de service (vervolg)

Beperkingen inzake het behoud van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD's/flashdrives die wegens een storing door HP worden vervangen. Deze optie is niet van toepassing op het vervangen van schijven of SSD's/flashdrives die niet defect zijn.

SSD's/flashdrives die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksmaterialen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de serviceoptie voor het behoud van defecte media.

De foutpercentages op schijven of SSD's/flashdrives worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor om deze service te annuleren met een opzegtermijn van dertig dagen als HP redelijkerwijs meent dat u onevenredig vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte schijven of SSD's/flashdrives significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP heeft geen enkele verplichting betreffende de inhoud of de vernietiging van een schijf of SSD/flashdrive die door u wordt behouden, of die u aan HP heeft verzonden. Niettegenstaande enige strijdige informatie in HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden of in de 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 service voor het behoud van defecte media.

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of voor bestelling van Travel Support Offsite-services contact op met een lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

Algemene voorwaarden

Zie de volledige [algemene voorwaarden van HP Care Pack](#).

Meer informatie

Neem contact op met uw lokale verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over Travel Support Offsite, of kijk op hp.com/go/cpc.

Meld u aan voor updates
o.php.com/go/getupdated



Delen met collega's

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene servicevoorwaarden 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 Servicevoorwaarden van HP en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2019 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.

4AA7-2331NLE, september 2019 Rev.2

