



### Voordelen van de service

- Storingen minimaliseren
- Reizen zonder zorgen
- Uw gegevens en media beveiligen
- Voorbereid zijn op onverwachte situaties
- De toegang tot uw gegevens waarborgen
- Waarborgen dat uw toestel steeds bedrijfsklaar is
- Overall opladen
- Snelle probleemoplossing
- Premium serviceniveaus

### Kenmerken van de service

- Dekkingsuren die voldoen aan bedrijfsbehoeften
- Reisservices beschikbaar in meer dan 90 landen
- Behoud defecte media die vervangen moeten worden
- Handige accuvervanging ter plaatse
- Bescherm tegen ongelukken
- Herstel gegevens of herstel het besturingssysteem
- Toegang tot externe ondersteuning door hooggekwalificeerde HP medewerkers
- Reparatie van uw toestel binnen een vastgelegd tijdsbestek

### Overzicht van de service

Premier Care Solutions leveren de juiste bescherming, ondersteuning en serviceniveaus afgestemd op de behoeften van zakelijke gebruikers om investeringen te beschermen en de productiviteit voor HP EliteBooks en HP ZBooks te maximaliseren. Het is de eenvoudige manier om een reeks services aan te bieden die het best passen bij de manier waarop mensen werken.

De gebruiker een positieve ervaring geven, onafhankelijk van de werkpleklocatie, vereist een reeks services om risico's te beperken, gemak en kostenbesparing te bewerkstelligen, en te helpen om steeds een hoog beveiligingsniveau te behouden. Met Premier Care Solutions kunt u kiezen tussen drie servicepakketten, Essential Care, Expanded Care of Enhanced Care, die zijn gebaseerd op de manier van werken van uw gebruikers en zijn ontworpen als de perfecte aanvulling op hun apparaten.

### Servicekenmerken

#### Overzicht van de serviceonderdelen

Services <sup>1,2</sup>	Essential Care	Expanded Care	Enhanced Care <sup>3</sup>
HP Next Business Day Onsite Response Service	✓	✓	*
HP Next Business Day Hardware Support for Travelers	✓	✓	✓
HP Defective Media Retention	✓	✓	✓
HP One-Time Battery Replacement		✓	✓
HP Accidental Damage Protection <sup>4</sup>		✓	✓
HP Recover and Restore <sup>5</sup>		✓	✓
HP Priority Access <sup>6</sup>			✓
HP Hardware Support Onsite Call to Repair <sup>6</sup>			✓

\* HP Hardware Support Onsite Call to Repair vervangt HP Next Business Day Onsite Response Service voor Enhanced Care.

## Kenmerken en specificaties: Essential Care

### Essentiële ondersteuning en bescherming voor notebookgebruikers

Ervaar maximale uptime tijdens het werken op kantoor, thuis, en onderweg met de HP Essential Care suite die services biedt voor garantie, bescherming en ondersteuning.

#### Next Business Day Onsite Response

Deze service biedt assistentie op afstand en ondersteuning op locatie voor de gedekte hardware om de uptime van uw producten te verhogen. Kies tussen meerdere opties voor serviceniveaus, met verschillende responstijden voor ondersteuning op locatie en dekkingsuren, zodat u de service kunt afstemmen op uw specifieke behoeften. De service omvat:

- **Externe problemdiagnose en ondersteuning**

Na de registratie van uw oproep begint HP het hardware-incident te isoleren, te analyseren en op te lossen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren, kan HP externe diagnoses 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. Ongeacht uw dekkingsuren kunnen incidenten met gedekte hardware telefonisch of via het webportaal (indien lokaal beschikbaar) aan HP worden gemeld of, via de elektronische remote supporttools van HP, als automatisch gerapporteerd incident.<sup>1</sup>

- **Vervangende onderdelen en materialen<sup>7</sup>**

HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur bedrijfsklaar te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Vervangende onderdelen en producten zullen nieuw of qua prestaties zo goed als nieuw zijn, en de vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP. Klanten die vervangen onderdelen willen behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, worden gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen, tenzij ze de defecte media retention-service hebben afgesloten.

- **Firmware-updates voor bepaalde producten**

HP firmware updates zijn beschikbaar voor klanten met een actieve overeenkomst die recht geeft op toegang tot deze updates. In het kader van deze service heeft u het recht om voor gedekte producten firmware-updates te downloaden, te installeren en te gebruiken. Hiervoor gelden de licentiebeperkingen 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 u een geldige licentie heeft om de betrokken software-updates te gebruiken.

#### Next Business Day Hardware Support for Travelers

Deze service biedt mobiele computergebruikers een manier om hardwareondersteuning te krijgen voor hun nieuwe draagbare HP product. Deze gemakkelijke en handige oplossing is beschikbaar in meerdere landen/regio's over de hele wereld. Next Business Day Hardware Support for Travelers is beschikbaar voor bepaalde HP producten en omvat (indien lokaal beschikbaar) ondersteuning ter plekke op de volgende werkdag (met problemdiagnose op afstand in de lokale taal in deelnemende landen) voor het oplossen van het hardwareprobleem. De ondersteuning wordt geleverd tijdens standaard kantooruren en werkdagen in het desbetreffende land of de desbetreffende regio.

#### Defective Media Retention

Met deze service kunnen klanten de controle behouden over defecte media die gevoelige gegevens bevatten als er harde schijven of onderdelen van SSD's of flash drives vervangen dienen te worden. Deze service is beschikbaar voor alle schijven die bij het oorspronkelijke apparaat werden geleverd.

## Kenmerken en specificaties: Expanded Care

### Uitgebreide serviceniveaus voor gebruikers die veel onderweg zijn

Geniet van alle voordelen van de HP Essential Care suite, plus een aanvullende set van HP Expanded Care services die ontworpen zijn voor mensen zoals u die altijd onderweg zijn, zodat u zich volledig op uw werk kunt focussen.

### One-Time Battery Replacement Service

Deze service vervangt indien nodig notebookaccu's die niet meer onder de garantie vallen via ondersteuning ter plekke. Onder de Essential, Expanded, of Enhanced Care service is er één (1) vervangende accu voorzien. Zodra wordt vastgesteld dat de accu defect is, biedt een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger ter plaatse technische ondersteuning om de accu te vervangen. Zodra een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger ter plaatse is, levert de vertegenwoordiger deze service totdat de accu vervangen is.

### Accidental Damage Protection\*

Deze service biedt bescherming wanneer het apparaat onverwacht beschadigd geraakt. 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 onvoorziën 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.

\* Service inbegrepen waar beschikbaar.

### Recover and Restore—Data Recovery Service

Deze service omvat het herstellen van gegevens als deze verloren zijn gegaan door een mechanische storing, een softwarecrash, of als ze per ongeluk gewist zijn. Gegevens kunnen hersteld worden van de harde schijf en solid state drives die in uw HP platform zijn geïnstalleerd. Deze service wordt op een externe locatie uitgevoerd en vereist doorgaans 1 tot 10 werkdagen, exclusief de tijd voor de verzending naar de locatie en het terugsturen van de gegevens naar u. Het herstellen van gegevens is onbeperkt zolang de Data Recovery Service actief is. Gegevens worden naar u teruggestuurd op een gegevensdrager, doorgaans een externe usb-stick, die groot genoeg is om de herstelde gegevens op te slaan. De verzendkosten van de defecte harde schijf van uw locatie naar onze externe locatie en terug na het herstel zijn in de prijs van de service inbegrepen.

Het herstel van de gegevens gebeurt op een "best effort" basis. Cyclisch falen kan tot bijkomende hersteltijd leiden. Als er bijkomende tijd voor het herstel nodig is, wordt u door HP ingelicht. Als u niet bij uw gegevens kunt wegens een mechanische storing, het per ongeluk wissen of een softwarecrash, dient u onmiddellijk contact op te nemen met HP support voor een diagnose van het systeem. Gegevens worden enkel hersteld van de harde schijf (HDD) en solid state drive (SSD) van bepaalde zakelijke notebooks of mobiele apparaten van HP. Uw contactinformatie, Care Pack-serienummer en postadres worden geverifieerd en gebruikt voor de resterende stappen van het claimproces van het gegevensherstel. U krijgt een referentienummer voor eventuele claims i.v.m. gegevensherstel.

### Recover and Restore—OS Restore Service

Het herstellen van uw besturingssysteem op locatie omvat een hoogwaardige externe foutdiagnose en installatie van het besturingssysteem op locatie voor hardware die door HP wordt ondersteund, en heeft als doel om de uptime en productiviteit van het systeem te verbeteren. De klant krijgt de onsite responstijd, servicetijden en serviceperiode die overeenkomen met het serviceniveau van het Care Pack van het HP product. De klant kan het herstel van het besturingssysteem aanvragen zodra de diagnose van de harde schijf is uitgevoerd en deze defect werd bevonden. Deze service voert het herstel van het besturingssysteem uit na de reparatie of vervanging van de defecte harde schijf of solid state drive.

## Kenmerken en specificaties: Enhanced Care

### Respons van hoger niveau voor bedrijfskritische gebruikers

Met HP Enhanced Care kunt u overal en altijd blijven werken. Dit pakket is gebaseerd op de Expanded Care services maar biedt extra premium serviceniveaus die zijn ontworpen voor gebruikers met de meeste zakelijke en reisvereisten.

#### Priority Access

Deze service is ontworpen om de IT-prestaties van het bedrijf te verhogen. We werken samen met uw IT-personeel over de hele wereld en bieden uw organisatie wereldwijde premium ondersteuning. Priority Access biedt premium toegang tot wereldwijde ondersteuningsagenten en biedt geavanceerde tools om uw ondersteuningsbehoeften te versnellen en de productiviteit van de helpdesk en IT-ondersteuningsbehoeften te verhogen, en biedt tech-to-tech ondersteuning om de productiviteit en efficiëntie van uw helpdeskmiddelen te helpen verhogen. HP focust op uw behoeften door services en ondersteuning te leveren die zijn ontworpen om de technologische uitdagingen van vandaag op te lossen zodat uw bedrijf weer snel verder kan.

#### Hardware Support Onsite Call to Repair

Deze service biedt prioritaire diagnose en ondersteuning op afstand, evenals service op locatie met een team ondersteuningsspecialisten die uw apparaat weer snel in bedrijf brengen binnen een bepaald tijdsbestek vanaf de eerste serviceaanvraag. De service helpt de IT-helpdesk en gebruikersproductiviteit te maximaliseren met versnelde vervangingsonderdelen en online case management tools om oplossingen te vinden die u snel weer aan het werk helpen.

## Leveringsspecificaties: Essential Care

### Next Business Day Onsite Response Service

Bij hardwareproblemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning op locatie om de gedekte hardwareproducten weer bedrijfsklaar te maken. HP kan beslissen om bepaalde producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangende producten worden eigendom van HP. Na aankomst van de producten leveren vertegenwoordigers hun service op locatie of op afstand, totdat de producten gerepareerd zijn. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn. HP doet commercieel redelijke inspanningen om binnen de gestelde termijn ter plaatse te zijn. De onsite responstijd begint wanneer de initiële oproep door HP ontvangen en bevestigd is en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger bij u aankomt, of wanneer HP bepaalt dat het gerapporteerde incident momenteel geen interventie ter plekke vereist. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingen gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingen zijn.

- **Fix-on-failure:** Tijdens de levering van de technische ondersteuning ter plekke, kan HP beschikbare technische verbeteringen installeren evenals niet door de klant installeerbare firmware-updates voor gedekte hardwareproducten die vereist zijn om het gedekte product weer bedrijfsklaar te maken of om een blijvende ondersteuning door HP mogelijk te maken.
- **Fix-on-request:** Op uw verzoek kan HP kritische niet door de klant installeerbare firmware-updates installeren die aanbevolen worden door de HP productafdeling voor onmiddellijke installatie op gedekte hardwareproducten.
- **Dekkingsuren:** De dekkingen zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingen op locatie en begint de hardware-onderhoudsservice binnen de passende responsinterval, nadat de oproep door HP werd ontvangen en bevestigd. Serviceverzoeken die buiten de dekkingperiode binnenkomen, worden op de volgende dekkingdag bevestigd. De service vindt plaats binnen de passende responsinterval.

## Leveringsspecificaties: Essential Care (vervolg)

### Reiszones

Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van een door HP aangewezen supportvestiging 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 supportvestiging bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht. Voor sommige locaties kunnen afwijkende reiszones en kosten gelden. Voor responstijden naar locaties die zich op meer dan 160 km van een door HP aangewezen supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Afstand van de door HP aangewezen supportvestiging	Tijdsbestek	Extra reiskosten
0 - 80 km	Volgende werkdag	
81 - 160 km	Volgende werkdag	
161 - 320 km	1 extra werkdag	
321 - 480 km	2 extra werkdagen	Aangepaste offerte op basis van de werkelijke reiskosten
Meer dan 480 km	Niet beschikbaar	Aangepaste offerte op basis van de werkelijke reiskosten

### Next Business Day Hardware Support for Travelers

Wanneer de klant zich buiten het land van aanschaf begeeft, wordt de beschreven support alleen verleend als het land of de regio waar service wordt gevraagd en verleend, vermeld staat als deelnemend land of deelnemende regio in een tabel die kan worden geraadpleegd op [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel). Services zijn niet beschikbaar in het kader van deze overeenkomst in landen of regio's die niet in die tabel staan.

De mogelijkheid bestaat echter dat er op een aantal extra locaties die niet in die tabel staan, wel service kan worden geboden op een lager niveau. Als voor reparatie benodigde onderdelen, met name gespecialiseerde taalspecifieke of landspecifieke onderdelen, niet beschikbaar zijn, heeft u de volgende mogelijkheden:

- Het serviceverzoek uitstellen tot u terug bent in het land waar het product werd gekocht;
- Aanvaarden dat het defecte onderdeel wordt vervangen door een buitenlands onderdeel (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 oorsprong. Service die wordt aangevraagd buiten het oorspronkelijke land van aanschaf, is beperkt tot louter de basiseenheid. Service voor externe monitors wordt alleen verleend in het oorspronkelijke land van aankoop, mits deze extra dekking is aangeschaft. Dockingstations of poortreplicators komen in aanmerking voor dekking in het land waar het HP servicecontract 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.



## Leveringsspecificaties: Essential Care (vervolg)

Wanneer u zich op een van deze locaties bevindt, buiten het land waar het product oorspronkelijk is aangeschaft, zal HP:

- U het telefoonnummer geven van het HP Global Solution Center van het land of de regio in kwestie.
- In het land of de regio waar u op reis bent, oproepen aanvaarden van u of de interne helpdesk van uw bedrijf.
- Het niveau van de hardwarestoring diagnosticeren.
- Zorgen voor service op de volgende werkdag op uw locatie in het deelnemende land of de regio, dan wel een vervangend onderdeel laten bezorgen, indien nodig;
- De voor reparatie benodigde onderdelen leveren volgens de geldende hardwarespecificaties, mits de desbetreffende onderdelen beschikbaar zijn in het reisgebied.
- Reisdekking is beperkt tot de volgende werkdag.

### **Defective Media Retention service**

Voor de Defective Media Retention service is het uw verantwoordelijkheid om:

- De fysieke controle van schijven of SSD's/flash drives steeds te behouden gedurende de supportlevering door HP
- Ervoor te zorgen dat vertrouwelijke gegevens op de te behouden schijven of SSD's/flash drives vernietigd of veiliggesteld worden.
- Een geautoriseerde vertegenwoordiger aanwezig te laten zijn die de defecte schijven of SSD's/flash drives behoudt; vervangende schijven of SSD's/flash drives te aanvaarden; HP identificatie-informatie te geven over elke schijf of SSD/flash drive die onder deze voorwaarden wordt behouden; en, op verzoek van HP, een document op te stellen dat door HP wordt geleverd waarin wordt bevestigd dat de schijven of SSD's/flash drives worden behouden.
- De behouden schijven of SSD's/flashdrives te vernietigen en/of ervoor zorgen dat de schijf of SSD/flashdrive niet opnieuw in gebruik wordt genomen.
- Alle behouden schijven of SSD's/flashdrives te verwijderen volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.



## Leveringsspecificaties: Expanded Care

Omvat alle diensten van de HP Essential Care suite, plus de volgende services.

### One-Time Battery Replacement Service

Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn. Het werk wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. Vervangende onderdelen en producten zullen nieuw of qua prestaties zo goed als nieuw zijn, en de vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP.

### Accidental Damage Protection (beperkingen per land zijn van toepassing)

Het is uw verantwoordelijkheid 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 de schade zelf. Als deze informatie niet wordt geleverd, zal de claim worden afgewezen. 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.

### Recover and Restore—Data Recovery Service

Vóór de start van de Data Recovery Service, dient u:

- Alle vertrouwelijke, bedrijfs- of persoonlijke informatie van de harde schijf te verwijderen, inclusief maar niet beperkt tot namen en contactinformatie, geboortedata, sociale zekerheids- of nationale identiteitsnummers, leeftijden, lonen, creditcardnummers evenals financiële en gezondheidsinformatie, voordat u de schijf naar HP stuurt voor de Data Recovery Service. Als u de gevoelige gegevens niet kunt verwijderen van het apparaat vóór u het naar de Data Recovery stuurt, kunt u ervoor kiezen om deze service NIET te gebruiken. Behoud de productgarantie van HP of de garantie-upgrade tijdens de Data Recovery Service-dekking.
- Contact op te nemen met HP support met de geleverde persoonlijke gegevens om de diagnose en het gegevensherstelproces te beginnen.
- De HDD die in aanmerking komt voor herstel te verpakken en op te sturen naar de door HP aangegeven locatie; de aanbevolen verpakking is tweemaal de grootte van de media, verpakt in schokbestendig materiaal om beweging en schade tijdens de verzending te minimaliseren. U stemt ermee in de verpakking te gebruiken die door de technicus van HP wordt geleverd om de defecte eenheid naar het Data Recovery Center te sturen.
- Ervoor te zorgen dat er aan alle vereisten voor de service, zoals bepaald tijdens het verloop van de service, voldaan wordt.

### Recover and Restore—OS Restore Service

Als u uw besturingssysteem heeft geüpgraded (bijv. van Windows 8 naar Windows 10), zal de technicus van HP het systeem laden dat oorspronkelijk op de eenheid werd geleverd en u dan bijstaan met het initialiseren van de upgrade naar het andere besturingssysteem. U dient het licentienummer voor de upgrade van het besturingssysteem bij de hand hebben.

## Leveringsspecificaties: Enhanced Care

Omvat alles uit de HP Expanded Care Suite, plus Priority Access Service, en HP Hardware Support Onsite Call to Repair vervangt de HP Next Business Day Onsite Response Service.

### Priority Access Service

Als u de voorgeschreven verplichtingen niet nakomt, is HP of de erkende HP serviceprovider, naar eigen oordeel van HP, i) niet verplicht om de beschreven diensten uit te voeren of ii) voeren ze de desbetreffende diensten uit op uw kosten volgens de geldende tarieven voor materiaal en arbeid. Met de Priority Access Service, dient u:

- Vóór een ondersteuningsincident interne probleemoplossing en diagnose uit te voeren.
- Tijdens een ondersteuningsincident uw ondersteuningscontactpersoon het volgende te laten uitvoeren:
  - Alle informatie te geven die HP nodig heeft om tijdige en professionele ondersteuning te bieden en om het niveau van ondersteuning te kunnen bepalen.
  - Op verzoek van HP alle overige redelijke stappen te zetten om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.
  - U moet op de daartoe geëigende manier een licentie hebben verworven voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is.

HP kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als er een audit vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact met u op en moet u binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen treffen voor het uitvoeren van een audit. Tijdens de audit wordt belangrijke informatie over de systeemconfiguratie verzameld en een inventarisatie van de gedekte producten gemaakt. Aan de hand van de verzamelde informatie kan HP op het juiste niveau en de juiste locatie een inventaris met vervangende onderdelen plannen en onderhouden, en kan HP eventuele toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen om reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren. HP bepaalt of de audit op locatie, via externe systeemtoegang, externe audittools of telefonisch wordt uitgevoerd.

Als HP een audit vereist, duurt het 30 dagen vanaf de datum waarop de service is aangeschaft voordat noodzakelijke voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en verplichtingen betreffende Call-to-repair-tijden voor hardware volledig gelden. De hardware Call-to-repair-tijdverplichting gaat pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de audit in.

Voor responstijdopties voor ondersteuning op locatie voor hardwareproblemen adviseert HP u met klem om de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Voor Call-to-repair-tijdverplichtingen voor hardware dient u de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen.

### Hardware Support Onsite Call to Repair

Het kan tot 60 dagen vanaf de datum waarop de service is aangeschaft en geregistreerd, duren voordat de door HP noodzakelijk geachte voorbereidingen, analyses van het serviceniveau en procedures en onderdelenplanning zijn voorbereid en uitgevoerd, en de verplichtingen betreffende call-to-repair-tijden voor hardware volledig gelden. Als er tijdens deze aanloopfase van 60 dagen een analyse van het serviceniveau wordt uitgevoerd, hanteert HP de kortst mogelijke responstijd voor ondersteuning op locatie op basis van beschikbaarheid van onderdelen en middelen.

Bij hardwareproblemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning op locatie om de gedekte hardwareproducten weer bedrijfsklaar te maken. HP kan beslissen om bepaalde producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden eigendom van HP. Na aankomst van de producten leveren vertegenwoordigers hun service op locatie of op afstand, totdat de producten gerepareerd zijn. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.



## Leveringsspecificaties: Enhanced Care (vervolg)

- **Fix-on-failure:** Tijdens de levering van de technische ondersteuning ter plekke, kan HP beschikbare technische verbeteringen installeren evenals niet door de klant installeerbare firmware-updates voor gedekte hardwareproducten die vereist zijn om het gedekte product weer bedrijfsklaar te maken of om een blijvende ondersteuning door HP mogelijk te maken.
- **Fix-on-request:** Op uw verzoek kan HP kritische niet door de klant installeerbare firmware-updates installeren die aanbevolen worden door de HP productafdeling voor onmiddellijke installatie op gedekte hardwareproducten.
- **Call-to-Repair tijd:** De Call-to-repair-tijd begint wanneer de initiële oproep door HP ontvangen en bevestigd is en eindigt wanneer de hardware gerepareerd is, of wanneer HP bepaalt dat er momenteel geen interventie op locatie vereist is. Call-to-repair-tijden worden alleen tijdens de dekkinguren gemeten en lopen door op de volgende dag waarvoor er een dekkingstijd is. Serviceniveaus kunnen per regio verschillen. Neem contact op met uw plaatselijke HP vertegenwoordiger voor meer informatie.
- **Vervangende onderdelen en materialen:**<sup>1</sup> Vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP. Als u vervangen onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, wordt u gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.
- **Dekkingsuren:** De dekkinguren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. Een geautoriseerde HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingperiode op locatie en begint de hardwareonderhoudsservice binnen de passende responsinterval nadat de oproep door HP werd ontvangen en bevestigd. Supportverzoeken die buiten deze dekkingperiode binnenkomen, worden gelogd op het moment dat het verzoek bij HP binnenkomt, maar worden pas op de volgende dag met dekkingstijd bevestigd en dan binnen de passende responsinterval afgehandeld. Dekkinguren kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service.

### Escalatiebeheer

HP hanteert 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 andere geselecteerde derde partijen.

### Toegang tot elektronische supportinformatie en services

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde hulpmiddelen. U heeft toegang tot:

- bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals het downloaden van specifieke HP firmware of patches waarvoor extra rechten nodig kunnen zijn via Software Support-overeenkomsten, een abonnement op hardwaregerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het uitwisselen van best practices met andere geregistreerde gebruikers.
- uitgebreide webgebaseerde zoekmogelijkheden in technische ondersteuningsdocumenten om problemen sneller op te lossen.
- bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnose-instrumenten 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).
- Doorzoeken van de kennisdatabase van HP en andere fabrikanten op bepaalde producten van andere fabrikanten om productinformatie op te halen, antwoorden op vragen te vinden en deel te nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

## Leveringsspecificaties: Enhanced Care (vervolg)

### Reiszones

Voor locaties die zich tussen 163 en 322 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden, kan een aangepaste call-to-repair-tijd gelden. Voor sommige locaties kunnen afwijkende reiszones en kosten gelden. De dekking wordt niet ondersteund buiten het land waarvoor de Care Pack werd verkocht, zelfs als dit samen met een Travel Care Pack werd aangeschaft.

Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met uw HP verkoopkantoor.

Afstand van de door HP aangewezen supportvestiging	Call-to-Repair tijd waartoe HP zich verbindt
0 - 81 km	De Call-to-Repair tijd waartoe HP zich verbindt, is van toepassing
82 - 161 km	De Call-to-Repair tijd waartoe HP zich verbindt, is van toepassing
162 - 322 km	1 extra dekkingsdag is van toepassing
Op meer dan 322 km afstand	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen

### Goedkeuringsproces

Een voorafgaand goedkeuringsproces van HP kan vereist zijn voor elke klant die de Call-to-Repairservice aanvraagt. Call-to-repair-tijden zijn afhankelijk van het type hardwareproduct waarvoor support moet worden verleend en van de exacte locatie van uw site en de afstand tot een door HP aangewezen supportvestiging. Neem contact op met een HP verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over de beschikbaarheid van de service.

## Beperkingen van de service: Essential Care

### Next Business Day Hardware Support Onsite Service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Zo'n andere servicemethode is bijvoorbeeld het per koerier leveren van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als onderdelen die de klant zelf kan installeren (Customer Self Repair), of een geheel 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.

Uitgesloten van de Hardware Support Onsite Service:

- Back-up, herstel en support van het besturingssysteem, andere software en data.
- Operationele tests van applicaties of extra tests waar u om heeft verzocht.
- Oplossen van problemen met interconnectiviteit of compatibiliteit.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.
- Diensten die nodig zijn omdat u fixes, reparaties, patches of modificaties die HP 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 nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Diensten die nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.

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 Quick Specs van het product of het technische datasheet voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.

## Beperkingen van de service: Essential Care (vervolg)

### Next Business Day Hardware Support for Travelers

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Zo'n andere servicemethode is bijvoorbeeld het per koerier leveren van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als onderdelen die de klant zelf kan installeren (Customer Self Repair), of een geheel 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 u de kapotte eenheid terugbrengt naar het land van aankoop als een reparatie, inclusief bescherming tegen onopzettelijke schade, vereist dat het toestel wordt vervangen. De vervanging van de volledige eenheid is onder deze service niet beschikbaar buiten het oorspronkelijke land van aankoop. De reisdekking is beperkt tot reparatie van de oorspronkelijke eenheid 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.

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en support van het besturingssysteem, andere software en data.
- Oplossen van problemen met interconnectiviteit 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.
- Preventief gebruikersonderhoud

### Defective Media Retention Service

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. Onderdelen voor gegevensopslag 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 fiche hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de serviceoptie voor het behoud van defecte media. Servicedekking voor het behoud van defecte media voor opties die door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking moet, indien beschikbaar, apart worden geconfigureerd en aangeschaft. De foutpercentages op deze componenten 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 u onevenredig gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte componenten waarop data staan significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

## Beperkingen van de service: Expanded Care

### One-Time Battery Replacement Service

Deze service is voor één (1) accu-ervanging per gedekt product, volgens de algemene voorwaarden van de Care Pack. De dekking is beperkt tot de hoofdacu die oorspronkelijk met het product was geconfigureerd en aangekocht.

Activiteiten zoals onder meer de volgende punten vallen niet onder deze service:

- Elke reparatie bovenop de vervanging van de accu, als het product dergelijke reparaties zou vereisen.
- De vervanging van andere onderdelen, dit wordt apart in rekening gebracht.
- De vervanging van een tweede accu die aangeschaft werd na de aankoop van de originele configuratie, inclusief lange levensduur- en reisaccu's.
- Dekking die niet in de voorwaarden staat, zoals aangegeven in de Care Pack-beschrijving.

Aanvragen voor meerdere accu's voor meerdere systemen ("batching") mogen enkel gedaan worden door self-servicing zakelijke klanten of klanten uit het onderwijs of hun agenten, en kan leiden tot een vertraging in de levering van onderdelen. De dekking kan verschillen per locatie. Deze service is niet in alle landen of regio's beschikbaar.

### Accidental Damage Protection Service

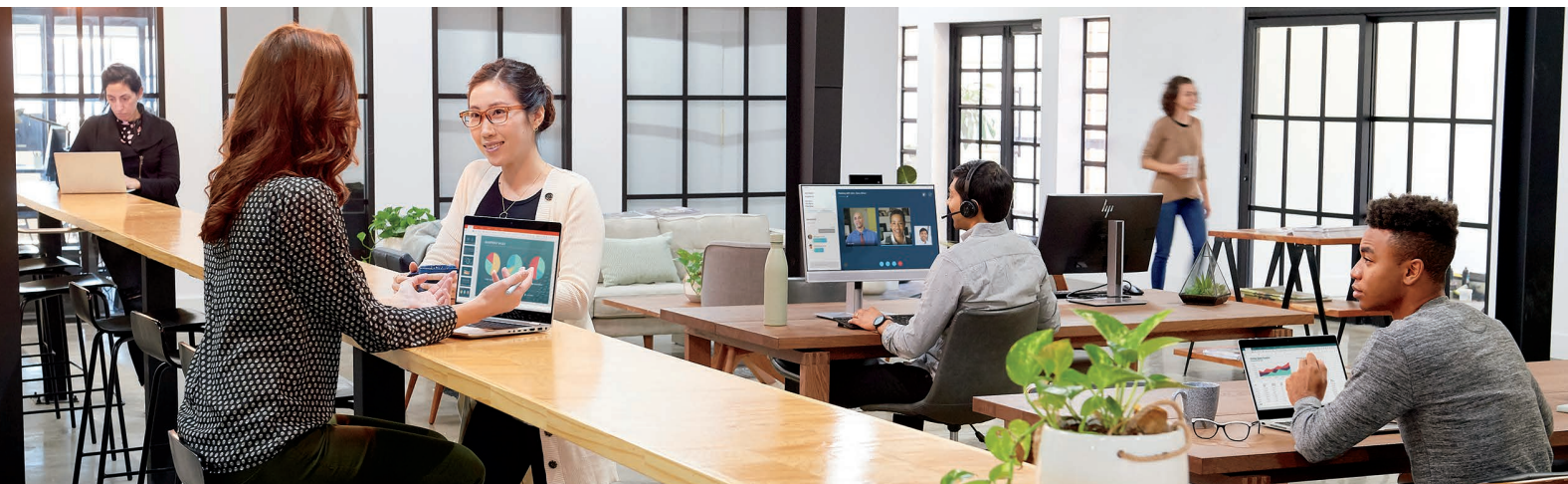
Bescherming tegen onopzettelijke schade is alleen mogelijk als het product wordt gedekt door een fabrieksgarantie of verlengde garantie met een duur die gelijk is aan of langer is dan de verzekering tegen onopzettelijke schade. Het biedt bescherming tegen plotse en onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik.

### Recover and Restore—Data Recovery Service

De Data Recovery Service kan niet worden aangekocht als reeds bestaande problemen geleid hebben tot het feit dat bestanden niet meer toegankelijk zijn op in aanmerking komende HP hardware. De Data Recovery Service voldoet niet aan de vereisten die vermeld zijn in de Health Insurance Portability and Accountability Act van 1996 (HIPAA) en de Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act van 2009. Klanten die onderworpen zijn aan HIPAA en HITECH mogen geen data of harde schijven aan HP leveren die beschermde gezondheidsinformatie (PHI) bevatten zoals bepaald onder HIPAA en HITECH. Het valt uitsluitend onder uw verantwoordelijkheid te bepalen of u onderworpen bent aan HIPAA en HITECH. Als de Data Recovery Service apart van de hardware wordt aangeschaft, dient u uw nieuwe Care Pack binnen 30 dagen van de oorspronkelijke aankoopdatum te registreren. HP kan beroep doen om een externe service provider voor gegevensherstel. Deze derde partij moet het privacybeleid van HP naleven. HP-platforms met RAID-configuraties of met meer dan twee voorgeïnstalleerde harde schijven komen niet in aanmerking voor deze Care Pack.

HP kan de Data Recovery Service tijdens de servicetermijn op elk ogenblik annuleren als u de bijstand van een HP technicus weigert of onrechtmatige verzoeken voor gegevensherstel doet. In dergelijk geval stuurt HP u een schriftelijke mededeling van de annulering. U heeft geen recht op een terugbetaling.

De toestand van de opslagmedia bepaalt welke bestanden er hersteld kunnen worden. Data Recovery Services biedt geen dekking voor pogingen tot gegevensherstel, verlies of schade aan de schijven door een botsing met of explosie van een ander voorwerp, niet-toegestane reparaties, gebrek aan door de fabrikant gespecificeerd onderhoud, of ongeoorloofde wijzigingen aan de apparatuur. Het herstel gebeurt op een "best effort" basis. HP geeft geen garantie dat ze in staat zal zijn de gewenste data van de eindgebruiker te herstellen. Via de aankoop van Data Recovery Services stemt de eindgebruiker in met deze voorwaarden.



## Beperkingen van de service: Expanded Care (vervolg)

De herstelde gegevensbestanden worden niet door HP gecreëerd. HP geeft geen garanties inzake de veiligheid, het doel of het gebruik van de bestanden. Probleemoplossing betreffende de software, het besturingssysteem en malware zijn niet in de diagnosesupport inbegrepen. De hardwareondersteuning voorafgaand aan het gegevensherstel hangt af van het actuele garantieniveau of garantieverlenging. De Data Recovery Service voorkomt geen infectie met malware of inbraak in bestanden door derde partijen. Het is uw verantwoordelijkheid om uw hardware en gegevens te beschermen tegen schade en inbraak.

Het volgende is niet inbegrepen in de Data Recovery Service:

- Installatie, licenties of ondersteuning voor software.
- Alle diensten die niet duidelijk in dit document zijn gespecificeerd.
- Services vereist ten gevolge van oorzaken die niet te maken hebben met de door HP ondersteunde hardware of software.
- 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, repareren, onderhouden of wijzigen.

De uitvoeringstijd omvat niet de tijd voor de verzending van u naar het herstelcentrum of het terugsturen van de schijf naar uw adres. Cyclisch falen kan tot bijkomende hersteltijd leiden. In een dergelijk geval zal de door HP geautoriseerde service provider u hierover informeren.

Defecten van de harde schijf worden vastgesteld door diagnose en bevestiging door een HP technicus. De Data Recovery Service geeft u geen recht op een vervanging van de harde schijf. De hardware moet onder de garantie vallen of gedekt zijn door een post-warranty Care Pack. Een vervangende harde schijf wordt geleverd onder de voorwaarden van de geldende garantie of dekking van de Care Pack voor de hardware-eenheid.

### Recover & Restore–OS Restore Service

Het besturingssysteem zal niet worden hersteld wanneer:

- U de herstelmedia niet kunt leveren en HP de toestemming niet geeft om de herstelmedia te bestellen.
- De defecte harde schijf niet door HP werd gerepareerd of vervangen.
- Het reparatiebezoek niet wordt gedaan door HP of een geautoriseerde service provider.
- HP kopieert het besturingssysteem niet van de defecte harde schijf. U dient regelmatig een back-up te maken van uw gegevens.
- De tijd voor het herstellen van taken valt niet onder de algemene reparatietaken.
- Het terugzetten van uw gegevens of applicaties valt niet onder deze service.
- Alle taken inzake het installeren en configureren van de eenheid/hardware vallen ook niet onder deze service.

## Beperkingen van de service: Enhanced Care

### Priority Access Service

Activiteiten zoals onder meer de volgende punten vallen niet onder deze service:

- Hardware zonder een geldige HP garantie, Care Pack of hardware servicecontract (behalve zoals vermeld in de rubriek "In aanmerking komend voor de service").
- Het oplossen van hardwaregerelateerde problemen die worden ontdekt tijdens het verificatieproces, tenzij gedekt door een actieve HP garantie of een toepasselijke HP hardwaresupport-overeenkomst.
- 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, repareren, onderhouden of wijzigen.
- Alle diensten die niet duidelijk in dit document zijn gespecificeerd.
- Het activeringsproces van de Priority Services begint binnen 30 dagen na aankoop.
- HP behoudt zich het recht voor om deze service te weigeren als u incorrecte of frauduleuze informatie heeft gegeven over uw apparatuur die onder de garantie valt.
- HP behoudt zich het recht voor om routineaudits uit te voeren van uw onder de garantie vallende apparatuur, om te verifiëren dat de gemelde omvang van de apparatuur klopt.
- HP kan deze service alleen goed uitvoeren als u volledig en tijdig meewerkt met HP en accurate en volledige informatie en gegevens aanlevert aan HP.

### Hardware Support Onsite Call to Repair

HP kan per geval beoordelen of u in aanmerking komt voor Call-to-repair. Serviceniveaus, producten en responstijden voor Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van uw locatie. Bovendien kan er een minimum gelden voor het aantal bestelde apparaten en zijn stand-alone transactionele call-to-repair services mogelijk niet in elke regio beschikbaar. Neem voor meer informatie contact op met uw HP verkoopkantoor. HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Dit kan een levering per koerier bevatten van onderdelen die de klant zelf kan installeren of van een volledig vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt en binnen de eventueel overeengekomen call-to-repair-tijd valt.

Als u de voorgeschreven verplichtingen niet nakomt, is HP of de erkende HP serviceprovider, naar eigen oordeel van HP, i) niet verplicht om de beschreven diensten uit te voeren of ii) voeren ze de desbetreffende diensten uit op uw kosten volgens de geldende tarieven voor materiaal en arbeidsuren.

Supplies en verbruiksgoederen worden niet ondersteund en worden onder deze service niet geleverd; de standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing op supplies en verbruiksgoederen. Reparatie of vervanging van supplies of verbruiksartikelen is uw verantwoordelijkheid. Er kunnen uitzonderingen van toepassing zijn; Neem contact op met HP voor meer informatie. Service voor aangesloten randapparaten wordt geleverd door vervangende onderdelen of een geheel vervangend product te leveren, ter installatie door de klant of door de technische koerier die het onderdeel of product aflevert.

Als een voorafgaande audit door HP vereist is, geldt de tijdverplichting van de hardware call-to-repair-service pas na het voltooien van de audit. Het kan tot 60 dagen voordat de Call-to-Repair-verplichting ingaat. HP behoudt zich het recht voor om een langere responstijd van een service aan te houden of het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd.



## Beperkingen van de service: Enhanced Care (vervolg)

In het geval van de volgende activiteiten of situaties wordt de berekening van de call-to-repair-tijd (indien van toepassing) opgeschort totdat deze voltooid of opgelost zijn:

- Elke actie of nalatigheid van de klant of een derde partij die het reparatieproces hindert.
- Automatische of handmatige herstelprocessen die het gevolg zijn van het hardwaredefect, zoals het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme, sparing-procedures of maatregelen ter bescherming van de data-integriteit.
- Alle andere activiteiten die geen deel uitmaken van de hardwarereparatie, maar die wel nodig zijn om te verifiëren of het hardwaredefect verholpen is, zoals het opnieuw opstarten van het besturingssysteem.

De call-to-repair-tijdverplichting is niet van toepassing als fysieke of remote toegang tot het systeem vertraging oploopt of wordt geweigerd. Call-to-repair-tijdverplichtingen en responstijden voor ondersteuning op locatie gelden niet voor reparatie of vervanging van defecte of lege accu's. Dekkings- en responstijden kunnen per locatie verschillen.

Als u om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

### Tijdverplichting

In bepaalde gebieden of regio's is een bepaalde call-to-repair-tijd mogelijk niet overal beschikbaar of beperkt tot locaties in de buurt van grootstedelijke gebieden. Wanneer een gedekt product naar een andere locatie wordt verplaatst, kan HP een beoordeling uitvoeren om te bepalen of de service op de nieuwe locatie kan worden geleverd. Als vastgesteld wordt dat HP op de nieuwe locatie geen Call-to-repair kan bieden, wordt de service omgezet naar de standaard Next Business Day Onsite voorwaarden.

De call-to-repair-tijd geldt alleen indien u HP direct onbeperkte toegang tot het systeem verleent. De call-to-repair-tijdverplichting is niet van toepassing als de toegang tot het systeem vertraging oploopt of wordt geweigerd (bijv. ter plaatse, bij probleemoplossing op afstand en diagnostische beoordelingen van de hardware). Als de klant om een geplande service verzoekt, begint de call-to-repair-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Als voor reparatie van het systeem alleen een onderdeel nodig is dat de klant zelf kan installeren, is de call-to-repair-tijd niet van toepassing. De volgende punten vallen buiten de call-to-repair-tijd:

- de tijd voor het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme of sparing-procedures
- herstel van gecompromitteerde gegevens
- een periode van niet-beschikbaarheid die niet direct het gevolg is van de hardwarestoring

HP behoudt zich het recht voor om de call-to-repair-verplichting te wijzigen naargelang uw specifieke productconfiguratie, locatie en omgeving. Deze wordt vastgesteld bij aanschaf van de supportovereenkomst en is afhankelijk van de beschikbaarheid van hulpmiddelen. Verplichtingen voor call-to-repair-tijden zijn niet van toepassing als u HP vraagt om extra tijd te besteden aan de diagnose, in plaats van de aanbevolen herstelprocedures uit te voeren. De call-to-repair-tijdverplichting geldt ook alleen indien u HP direct onbeperkte toegang tot het systeem verleent.

De responstijden kunnen per regio en per locatie binnen deze regio verschillen.

## Beperkingen van de service: Enhanced Care (vervolg)

### Uitsluitingen

Activiteiten zoals, maar niet beperkt tot, de hieronder genoemde zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en support van het besturingssysteem, andere software en data.
- Operationele tests van applicaties of extra tests waar u om heeft verzocht.
- Oplossen van problemen met interconnectiviteit of compatibiliteit.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.
- Diensten die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- 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, repareren, onderhouden of wijzigen.
- 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.

### Call-to-repair geldt niet voor de volgende services:

- Travel Coverage: Ondersteuning op de volgende werkdag enkel in deelnemende landen
- Defective Media Retention: Verplichting tot service op de volgende werkdag
- Accidental Damage Protection: Afhankelijk van het soort schade kan er meer tijd vereist zijn.
- Battery Replacement Service: Verplichting tot service op de volgende werkdag
- Data Recovery: 1–10 werkdagen, afhankelijk van de ernst van het herstel
- OS Restore: Geleverd als deel van Data Recovery Service Restoration is dit een van de stappen in het Data Recovery proces

## Verantwoordelijkheden van de klant

### Afspraken maken

De geautoriseerde serviceleverancier van HP maakt een afspraak met de opgegeven contactpersoon op de locatie en bespreekt de vereisten voor de service. Hiervoor worden bestellingen geplaatst voor uw locatie en het is de verantwoordelijkheid van de koper om de contactinformatie van uw site te geven (naam, e-mailadres en telefoonnummer). Uw contactpersoon moet een goede mondelinge en schriftelijke beheersing hebben van de lokale taal (locatie-specifiek) of dient Engels te spreken, te lezen en te schrijven.

### Remote Support en Firmware

Als u niet de juiste HP remote supportoplossing implementeert, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht. Voor installatie ter plaatse van niet door de klant te installeren firmware worden extra kosten in rekening gebracht als u de passende HP remote supportoplossing niet implementeert wanneer deze wordt aanbevolen en beschikbaar is. De installatie van door de klant installeerbare firmware is uw verantwoordelijkheid. Als u HP verzoekt om door de klant te installeren firmware- en software-updates te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. Alle eventuele bijkomende kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij u dit vooraf schriftelijk anderszins met HP bent overeengekomen.

### Gegevensback-up

Het is uw verantwoordelijkheid om back-ups te maken van alle bestanden, data of programma's vóór er met de service wordt begonnen, als we aangeven dat het besturingssysteem wordt geïnstalleerd, zodat we in staat zijn verloren of gewijzigde bestanden, data of programma's terug te zetten. U moet beschikken over een apart back-upsysteem of een aparte back-upprocedure.

## Verantwoordelijkheden van de klant (vervolg)

### Gevaarlijke omgeving

U dient HP te informeren indien ontdekt wordt dat de aangewezen werkomgeving potentiële gezondheids- of veiligheidsrisico's oplevert voor de werknemers van HP of de serviceleverancier. HP is gerechtigd de Installation Services uit te stellen tot u de betreffende risico's heeft verholpen.

### Geautoriseerde vertegenwoordiger

Er moet een vertegenwoordiger van u aanwezig zijn wanneer de servicetechnici van HP de service bij u op locatie uitvoeren. Uw vertegenwoordiger moet een goede mondelinge en schriftelijke beheersing hebben van de lokale taal (locatie-specifiek) of dient Engels te spreken, te lezen en te schrijven.

### 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 bepaalde andere dienstverleners.

## Algemene voorwaarden

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

## Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per regio variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties. Premier Care Solution-pakketten voor HP Personal Systems mogen pas worden besteld na overleg met een HP verkoopvertegenwoordiger, zodat is voldaan aan de voorwaarden voor alle aangeschafte servicekenmerken en het aangeschafte serviceniveau.

## Meer informatie

Neem voor meer informatie over services van HP contact op onze verkoopkantoren of dealers over de hele wereld, of bezoek [hp.com/go/services](http://hp.com/go/services).

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



Delen met collega's

1. Serviceniveaus en responstijden voor HP Care Packs variëren afhankelijk van de locatie. De service gaat in op de aankoopdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc). Voor HP services gelden de van toepassing zijnde HP servicevoorwaarden, 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 uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.
2. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
3. HP Enhanced Care vereist een per-seat minimum. Het seat minimum kan per apparaat en per regio verschillen. Er zijn voorwaarden en beperkingen van toepassing. Neem voor informatie contact op met uw HP vertegenwoordiger.
4. Beschikbaarheid in behandeling voor Europese landen. Neem voor meer informatie contact op met uw HP vertegenwoordiger.
5. De functie hulp bij softwaresupport is in bepaalde regio's en landen niet beschikbaar. Neem voor informatie contact op met uw HP vertegenwoordiger.
6. beschikbaar in bepaalde landen. De verplichting tot reparatie kan verschillen per dekkingszone, regio en beperkingen voor een land. Neem voor meer informatie contact op met uw HP vertegenwoordiger.
7. Upgrades worden niet gedekt door Call to Repair. Neem voor meer informatie contact op met uw plaatselijke HP vertegenwoordiger. Een geüpgradede configuratie wordt mogelijk niet door HP gedekt. 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.

