

Parts Exchange Service

Care Pack, onderdeel van HP Care



Voordelen van de service

Deze service biedt de volgende voordelen:

- Vervangende HP onderdelen voor een groot aantal producten
- Potentiële besparingen door het gebruik van vervangende onderdelen
- Minder downtime door de snelle vervangingsmogelijkheid, waarbij de vervangende onderdelen worden toegezonden voordat u het defecte onderdeel heeft geretourneerd
- Wereldwijde HP reparatie- en distributievoorzieningen om overal ter wereld in uw onderhoudsbehoeften te voorzien

Voornaamste servicekenmerken

- Vervanging van onderdelen
- Advanced exchange (snelle vervanging)
- Dekkingsvenster
- Levertijd

Met Parts Exchange Service worden defecte HP onderdelen vervangen door vervangende onderdelen met het actuele revisieniveau volgens de HP inventaris. Deze service is bedoeld voor klanten die zelf apparatuur onderhouden en die hardwareonderhoud uitvoeren voor producten die worden ondersteund door HP zelfonderhoudsprogramma's.

Parts Exchange Service levert vervangende onderdelen en stuurt deze van tevoren of nadat u defecte HP onderdelen geretourneerd heeft naar uw locatie. De service omvat verzendkosten voor standaardlevering, plus opties voor aflevering en het ophalen van retourzendingen door HP op een afgesproken tijd en plaats.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Vervanging van onderdelen	HP vervangt defecte HP onderdelen door werkende vervangende onderdelen voor HP producten. Vervangende onderdelen hebben het actuele revisieniveau dat in de HP inventaris vermeld staat.
Advanced exchange (snelle vervanging)	<p>HP spreekt vóór het einde van de standaard kantooruren met de klant af dat het bestelde onderdeel wordt verzonden voordat HP het defecte onderdeel heeft ontvangen, binnen een bepaalde, door HP gespecificeerde periode. De klant moet het defecte onderdeel retourneren binnen de door HP genoemde periode, die niet langer mag zijn dan 30 dagen nadat HP het vervangende onderdeel heeft afgezonden. De vervangen producten worden het eigendom van HP. Voor onderdelen die niet binnen de genoemde periode zijn geretourneerd, wordt de volledige catalogusprijs aan de klant in rekening gebracht.</p> <p>HP is aansprakelijk voor alle risico's van verlies of beschadiging tijdens het transport van onderdelen naar de klant. De klant is aansprakelijk voor alle risico's van verlies van naar HP geretourneerde onderdelen. HP betaalt de verzendkosten voor vervangende onderdelen naar en van de klant binnen het land van aanschaf.</p>
Dekkingsvenster	Vervangende onderdelen kunnen 24 uur per dag worden besteld via het HP Channel Services Network (CSN) of het HP Global Channel Services Network (GCSN). Telefonisch bestellen is 9 uur per dag mogelijk tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.
Levertijd	HP zal zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om de betreffende onderdelen binnen één werkdag na ontvangst en goedkeuring van de bestelling van de klant te verzenden. Bestellingen moeten vóór 17.00 uur lokale tijd ontvangen en goedgekeurd zijn om levering op de volgende werkdag mogelijk te maken.

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Ophalen door HP	Een door HP geautoriseerde koerier haalt, optioneel op verzoek van de klant, het defecte onderdeel op bij de klant voor een overeengekomen koerierstarief. Dit gebeurt bij aflevering van het vervangende onderdeel of binnen 15 werkdagen daarna. Het koerierstarief wordt door HP vastgesteld.
Behoud van defecte media	Voor in aanmerking komende producten verleent deze serviceoptie de klant het recht om defecte vaste schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als de klant geen afstand wil doen van een schijf (schijf of SSD/flashdrive) die vertrouwelijke informatie bevat. De serviceoptie voor het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een gedekt systeem. Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden doet HP afstand van het recht om een defecte schijf of SSD/flashdrive die wordt gedekt door de serviceoptie voor het behouden van defecte media in bezit of eigendom te nemen wanneer HP een vervangend product aan de klant levert. De klant behoudt alle defecte schijven of SSD/flashdrives die door HP onder de HP supportovereenkomst worden ondersteund en de klant is volledig verantwoordelijk voor de bescherming en privacy van de data die zich op de defecte schijf of SSD/flashdrive bevinden.
Responstijd voor spoedleveringen op een vooraf bepaalde tijd en plaats	<p>HP hanteert een responstijd voor spoedleveringen op een afgesproken tijd en plaats tegen een optionele vergoeding per incident. Als HP er niet in slaagt om het onderdeel binnen de afgesproken tijd op de afgesproken plaats te leveren, wordt de vergoeding kwijtgescholden. Dit is de enige en exclusieve verhaalmogelijkheid van de klant.</p> <p>Het spoedtarief, dat door HP wordt vastgesteld, is een vast tarief, ongeacht het type product.</p>

Dekking

De Parts Exchange Service biedt dekking voor geselecteerde HP commerciële hardware-producten, onder meer:

- Servers, desktop pc's en draagbare computers met Intel®-processors
- Printing- en imagingproducten

Raadpleeg het lokale HP verkoopkantoor of een HP reseller voor meer informatie over dekking van HP hardwareproducten.

Verantwoordelijkheden van de klant

De klant zal:

- de onderdelen die naar HP worden verzonden goed verpakken, op alle pakketten het Parts Exchange Service retouraccountnummer vermelden. De ontvangst en aanvaarding van pakketten zonder het juiste accountnummer kan vertraging oplopen, waardoor de vergoeding voor te late retournering in rekening worden gebracht
- onderdelen binnen 30 dagen na levering door HP aan HP retourneren voor advance exchange, anders wordt de volledige catalogusprijs voor de onderdelen in rekening gebracht
- een betalingsautorisatie (inkooporder) verstrekken voor de kosten per incident of de kosten per incident vooraf betalen met een creditcard. De betalingsautorisatie geldt voor alle niet-geretourneerde en niet-repareerbare vervangende onderdelen tegen de volledige catalogusprijs en eventuele verzend- of inventariskosten die de klant heeft gemaakt
- de verantwoordelijkheid nemen voor incompatibiliteit of interferentie in gevallen waarin nieuw geïnstalleerde Field Change Orders (FCO) of Engineering Change Orders (ECO) incompatibel zijn of anderszins interfereren met het systeem van de klant
- indien nodig een aankoopbewijs of importdocument overleggen voor het onderdeel dat vervangen moet worden
- voldoende getrainde en gecertificeerde werknemers beschikbaar hebben voor het onderhoud van het HP product
- serviceverzoeken indienen via het HP CSN of GCSN, tenzij anders geïnstrueerd door HP

Bij de serviceoptie voor het behouden van defecte media is de klant verantwoordelijk voor:

- fysieke controle op de vaste schijven of SSD/flashdrives tijdens support door HP. HP is niet verantwoordelijk voor de data op vaste schijven of SSD/flashdrives
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens die zich op de schijf of SSD/flashdrive bevinden
- verstrekken van identificatiegegevens aan HP over elke vastgehouden schijf of SSD/flashdrive en tekenen en aan HP retourneren van een door HP verstrekte verklaring dat de schijf of SSD/flashdrive in bezit is gehouden
- vernietiging van de vaste schijf of SSD/flashdrive en/of zorgen dat de schijf of SSD/flashdrive niet meer wordt gebruikt
- vernietiging van alle behouden schijven of SSD/flashdrives volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor schijven of SSD/flashdrives die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende schijven of SSD/flashdrives direct na afloop van de supporttermijn aan HP te retourneren. De Klant is volledig verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leaseschijf of SSD/flashdrive aan HP wordt geretourneerd en HP is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de schijf of SSD/flashdrive bevinden.

Beperkingen van de service

Voor levering van deze service gelden de volgende beperkingen:

- Onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw.
- Onderdelen kunnen worden bijgewerkt tot het actuele revisieniveau. De volgende services vallen onder meer buiten deze service:
 - Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van het product
 - Services die nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel of niet-geautoriseerd personeel om het product te repareren, te onderhouden of te wijzigen
 - Services die vereist zijn als gevolg van oorzaken die buiten het gedekte product liggen
 - Services op individuele hardwareproducten die volgens HP niet goed gerepareerd kunnen worden wegens extreme slijtage of beschadiging. Deze producten kunnen met een schriftelijke opzegtermijn van 90 dagen worden uitgesloten van de Parts Exchange Service
 - Software supportservices

Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media

De optionele service voor het behouden van defecte media geldt alleen voor vaste schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives die wegens een storing door HP zijn vervangen. Het is niet van toepassing op vervanging van niet-defecte vaste schijven of SSD/flashdrives.

SSD/flashdrives die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik, zoals vastgelegd in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de optionele service voor het behouden van defecte media.

De foutpercentages op vaste schijven of SSD/flashdrives worden voortdurend bewaakt 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 vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behouden van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte vaste schijven of SSD/flashdrives significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

HP is niet verantwoordelijk voor de inhoud of vernietiging van door de klant in bezit gehouden schijven of SSD/flash drives. 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 data in het kader van deze service voor het behouden van defecte media.

Vereisten voor de service

De klant moet voor levering van deze service aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Het product waarvoor de service wordt gekocht moet het eigendom zijn van of geleased worden door de klant.
- De klant moet zich aanmelden of moet aangemeld zijn voor een door HP geautoriseerd zelfonderhoudsprogramma.
- De klant moet aan specifieke HP trainings- en certificeringsvereisten voldoen, zoals gespecificeerd in het betreffende HP geautoriseerde zelfonderhoudsprogramma.

Bestelinformatie

Voor verdere informatie of het bestellen van Parts Exchange Service kunt u contact opnemen met het HP verkoopkantoor.

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

Meld u aan voor updates op
hp.com/go/getupdated

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 HP Terms and Conditions of Service en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2012, 2015 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 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.

Intel is een handelsmerk van Intel Corporation in de Verenigde Staten en andere landen.

4AA3-4800NLE, juli 2015

