

HP Hardware Support Exchange Service voor consumenten



HP Care Pack Services

Voordelen van de service

- Handige deur-tot-deur service
- Voordelig alternatief voor onsite reparatie
- HP betaalt de verzendkosten

Kenmerken van de service

- Remote problemdiagnose en telefonische support
- Hardware exchange
- Portvrij adreslabel, materiaal en instructies voor het retourneren van het defecte product
- Standaard dekkingperiodes
- Accidental Damage protection (optionele service voor geselecteerde producten)

Overzicht van de service

HP Hardware Support Exchange Service biedt een snelle, betrouwbare exchange service voor geselecteerde HP producten. HP Exchange Service is een kostenefficiënte optie om snel weer operationeel te zijn. De service is met name bedoeld voor producten die eenvoudig te verzenden zijn en waarop klanten hun data gemakkelijk vanaf een backup kunnen herstellen.

HP Hardware Support Exchange Service zorgt ervoor dat er een vervangend product of onderdeel naar uw locatie wordt verzonden. Vervangende producten en onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw.

De voordelen van HP Care Pack Services gelden als aanvulling op alle rechten die de klant eventueel heeft onder de HP garantie die bij HP producten wordt geleverd en/of onder de van toepassing zijnde wetgeving voor consumentenbescherming. Volgens deze wetgeving zijn verkopers van producten verplicht te zorgen dat door consumenten gekochte producten gedurende twee jaar na levering voldoen aan de voorwaarden van de betreffende verkoopovereenkomst. Het HP Care Pack maakt op geen enkele wijze inbreuk op uw wettelijk vastgelegde rechten als consument en beperkt deze niet. Kijk voor meer informatie over uw rechten op de volgende website: [Wettelijke garantie voor consumenten](#)

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Remote probleemdiagnose en support	Als er een probleem optreedt, dient de klant telefonisch contact met HP op te nemen via een supporttelefoonnummer. HP biedt telefonische technische assistentie bij installatie en configuratie van het product en bij het oplossen van problemen. Voordat de vervanging van apparatuur wordt gepland, kan HP de klant verzoeken relevante informatie te verstrekken, diagnose tools te starten en andere ondersteunende activiteiten uit te voeren.
Hardware exchange	Als het probleem volgens HP niet remote kan worden opgelost, vervangt HP het defecte product of het door de klant vervangbare onderdeel door een product of onderdeel dat nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw is, maar dat een gering cosmetisch gebrek kan vertonen. Het vervangende product of onderdeel moet binnen het hieronder genoemde tijdsbestek worden geretourneerd en wordt eigendom van HP.
Portvrij adreslabel, materiaal en instructies voor het retourneren van het defecte product	HP verstuurt het vervangende product in een verpakking waarin tevens het defecte product aan HP geretourneerd kan worden. Instructies en een portvrij verzendlabel voor de retournering van het defecte product worden meegestuurd in de verpakking van het vervangende product. De locatie van waaruit het defecte product wordt geretourneerd dient zodanig gelegen te zijn dat het defecte product geen internationale douanegrens hoeft te passeren. HP kan naar eigen inzicht besluiten om het defecte product op uw locatie op te halen (dit kan per regio verschillen).
Dekkingstijden	De dekkingstijden geven aan wanneer de beschreven services beschikbaar zijn. De service is beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Serviceverzoeken die na 14.00 uur lokale tijd of buiten de dekkingperiode binnenkomen, worden op de eerstvolgende werkdag geregistreerd. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn. De dekkingstijden kunnen per regio verschillen. Neem voor meer informatie contact op met uw HP verkoopkantoor.

Tabel 2. Serviceniveau-opties

Optie	Specificaties
Hardware exchange op de volgende werkdag	<p>Voor serviceverzoeken die op werkdagen (uitgezonderd algemeen erkende feestdagen) na 14.00 uur binnenkomen, zendt HP een vervangend product naar de locatie van de klant op de eerstvolgende werkdag na registratie van het serviceverzoek. Serviceverzoeken die na 14.00 uur binnenkomen, worden gelogd op de volgende werkdag, zodat service wordt verleend op de daarop volgende werkdag.</p> <p>Een vervangend product wordt in de meeste regio's rond 10:30 uur lokale tijd geleverd.</p> <p>De levertijd varieert naar gelang de geografische locatie.</p> <p>Het vervangende product of onderdeel wordt per bode of koerier naar de locatie van de klant verzonden, waarbij geen transportkosten worden berekend. De ontvangstlocatie van de klant dient zodanig gelegen te zijn dat het vervangende product of onderdeel geen internationale douanegrens hoeft te passeren.</p>
Standaard hardware exchange	<p>HP zendt binnen 4 tot 7 werkdagen na registratie van het serviceverzoek een vervangend product naar de locatie van de klant. De levertijd varieert naar gelang de geografische locatie.</p> <p>Het vervangende product of onderdeel wordt per bode of koerier naar de locatie van de klant verzonden, waarbij geen transportkosten worden berekend. De ontvangstlocatie van de klant dient zodanig gelegen te zijn dat het vervangende product of onderdeel geen internationale douanegrens hoeft te passeren.</p>

Tabel 3. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Onopzettelijke schade door gebruik	<p>Voor in aanmerking komende producten kunnen bepaalde serviceniveaus worden geboden met Accidental Damage Protection. Indien een product tijdens het gebruik opzettelijke schade oploopt, is de klant op grond van dit serviceniveau hiertegen beschermd als onderdeel van de service.</p> <p>Accidental damage wordt gedefinieerd als fysieke schade aan een product die veroorzaakt wordt door, of het gevolg is van, een onvoorzien incident. De service dekt schade door ongelukken zoals onopzettelijk morsen van vocht in of op de apparatuur, vallen, stoten en stroompieken. Ook schade aan LCD-schermen en kapotte onderdelen wordt gedekt.</p> <p>Diefstal, verlies, brand, schade door ongelukken met voertuigen, overmacht, normale slijtage, verbruiksartikelen, opzettelijke beschadiging en andere voorvallen zoals gespecificeerd onder 'Beperkingen van de service' zijn van Onopzettelijke schade door gebruik uitgesloten. Voor vervanging van belangrijke onderdelen gelden bepaalde beperkingen, zoals gespecificeerd onder 'Beperkingen van de service'.</p>

Dekking

Deze service dekt alle standaardaccessoires die bij het onderdeelnummer van het HP basisproduct zijn geleverd en alle door HP geleverde interne onderdelen (zoals HP Jetdirect-kaarten, geheugen en cd-rom's).

Van de service zijn onder meer uitgesloten:

- Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – door de klant vervangbare batterijen en Tablet PC/pennen
- Onderhoudskits, draagtassen en andere supplies
- Niet-HP apparatuur
- Extra accessoires die voor het basisproduct zijn aangeschaft, zoals cradles, dockingstations en port replicators.

De klant kan bij een lokale geautoriseerde HP vertegenwoordiger informeren of deze service op zijn locatie beschikbaar is.

Verplichtingen van de klant

De klant moet de gedekte hardware en het HP Care Pack onmiddellijk registreren, zoals vastgelegd in de HP Care Pack supportservice-overeenkomst.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om HP te assisteren bij het remote oplossen van problemen. De klant zal:

- alle informatie verschaffen die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat stellen het van toepassing zijnde supportniveau te bepalen
- zelftests starten en andere diagnosetools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

Voor geselecteerde producten dient de klant vóór aanvang van de service aan HP alle configuratievereisten voor het vervangende product te verstrekken en deze configuratievereisten te documenteren op elk aanvraagformulier voor een serviceverzoek.

Wanneer het serviceverzoek wordt ingediend, dient de klant HP een creditcardnummer of het nummer van de inkooporder te verstrekken.

De klant moet het defecte product of de onderdelen binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van het vervangende product/de onderdelen naar HP opsturen en dient een vooraf betaald verzekeringsbewijs te verkrijgen en te bewaren, als bewijs van verzending aan HP. Indien HP het defecte product of onderdeel niet binnen 10 werkdagen na ontvangst van het vervangende product door de klant heeft ontvangen, wordt de catalogusprijs van het vervangende product aan de klant in rekening gebracht. HP kan naar eigen inzicht besluiten om het defecte product op locatie bij de klant op te halen (dit kan per regio verschillen). In bepaalde regio's kan HP eisen dat de klant het defecte product inlevert bij een milieuvriendelijk inzamelcentrum.

Doorgaans worden vervangende producten afgeleverd en defecte producten opgehaald bij de receptie of goederenbalie van de klant (als het adres van de klant een bedrijfsadres is). De klant dient te tekenen voor ontvangst van het vervangende product door de vrachtbrief van het transportbedrijf te ondertekenen.

De locatie van waaruit het defecte product wordt geretourneerd dient zodanig gelegen te zijn dat het defecte product geen internationale douanegrens hoeft te passeren.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om:

- Een recente backup van het besturingssysteem, ontwikkelprogramma en alle andere software en data te maken en te onderhouden
- Software en gegevens op het product te herstellen na de reparatie of de vervanging
- De applicatiesoftware te installeren en alle software overeenkomstig de licentievoorwaarden te gebruiken

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om door de klant te installeren kritische firmware-updates en door de klant te vervangen onderdelen en vervangende units die aan hem zijn geleverd tijdig te installeren.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om zich te registreren bij HP's elektronische faciliteit om productinformatie te verkrijgen en proactieve meldingen te ontvangen over andere beschikbare services.

Bij HP Care Pack services met de serviceoptie Onopzettelijke schade door gebruik is het de verantwoordelijkheid van de klant om de schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te rapporteren, zodat HP het systeem zo snel mogelijk kan repareren. Indien de klant de schade niet binnen de gestelde termijn rapporteert of als de klant regelmatig grote aantallen beschadigde systemen retourneert lang nadat de accidental damage incidenten hebben plaatsgevonden, kan HP niet garanderen dat de reparatie binnen de termijn gereed is, omdat voor systemen die niet meer in productie zijn slechts een beperkte onderdelenvoorraad beschikbaar is en/of omdat onvoldoende reparateurs beschikbaar zijn. HP behoudt zich het recht voor om reparatie van systemen onder dit dekkingprogramma te weigeren bij schade die meer dan 30 dagen na de datum van het incident is gerapporteerd.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, onsite service, andere servicemethoden, of een combinatie daarvan. HP kan de klant bijvoorbeeld per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals een toetsenbord of muis of andere onderdelen die zijn geclassificeerd als Customer Self Repair Parts. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

Activiteiten zoals – maar niet beperkt tot – de volgende zijn uitgesloten van deze service:

- Diagnose of onderhoud op locatie bij de klant (als onsite diagnose of onderhoud vereist en gewenst is worden hiervoor aan de klant de standaard HP servicetarieven in rekening gebracht)
- Installatie van het vervangende product op locatie bij de klant
- Herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en data
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- Support voor netwerkgerelateerde problemen
- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te implementeren
- 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 onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van het product
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om de hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen.
- Preventief gebruikersonderhoud

De ophaal- of ontvangstlocatie van de klant dient zodanig gelegen te zijn dat de vervangende of vervangen producten of onderdelen geen internationale douanegrens hoeven te passeren.

De geografische dekking kan variëren.

Uitsluitingen van de serviceoptie Onopzettelijke schade door gebruik

Onopzettelijke schade door gebruik biedt geen dekking bij:

- Schade die is ontstaan door het niet navolgen van de aanbevolen onderhouds- of gebruikspecificaties van de fabrikant
- Schade ten gevolge van oorlog, nucleaire incidenten, brand, terrorisme, ongelukken met voertuigen, overmacht, ongeautoriseerde pogingen om het product te repareren of gebruik van beschadigde of defecte media
- Dataverlies of corruptie, werkonderbrekingen, veroudering, cosmetische schade, roest, verkleuring, beschadiging van de buitenzijde, slijtage, geleidelijke verslechtering
- Ontwerp- en constructiefouten, fouten in programmering of instructies
- Fraude, diefstal, onopgehelderde mysterieuze verdwijning, fout gebruik, misbruik of moedwillig toegebrachte schade
- Veranderingen of wijzigingen van het product
- Onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het systeem die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en de werking van de computer. Bij uitzondering herstelt HP wel onopzettelijke cosmetische schade, zoals een breuk of gat in de behuizing van de computer waarbij de plastic/buitenkast van het apparaat volledig doorboord is. Onder dit dekkingsprogramma wordt andere cosmetische schade, waarbij de buitenkast van de computer niet volledig doorboord is, zoals een kras, een deuk of een andere onvolkomenheid, niet gerepareerd.

Voor HP desktop pc's en notebooks voor consumenten en printing en imaging producten is accidental damage protection dekking beperkt tot één claim per product per periode van 12 maanden, beginnende op de ingangsdatum van het Care Pack.

Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicekenmerken kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties. Neem voor meer informatie of het bestellen van HP Hardware Support Exchange Service contact op met het HP verkoopkantoor of uw HP reseller.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met het HP verkoopkantoor, of kijk op de HP website: hp.com/go/cpc

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

Voor HP Technology 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, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen aan te brengen in materialen, specificaties of accessoires. De garantie voor HP producten en services is vastgelegd in de garantieverklaringen bij de betreffende producten en services. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal.

