

HP Hardware Support Exchange Service



HP Contractual Care Services

Voordelen van de service

- Handige service van deur tot deur
- Een voordeliger alternatief voor reparaties op locatie
- Flexibele opties om het defecte apparaat terug te sturen naar HP: retourzending met voorgefrankeerde transportlabels en materiaal dat door HP ter beschikking is gesteld, of gemakkelijk ophalen door HP
- Flexibele responstijden

Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose op afstand en technische ondersteuning via de telefoon
- Omruilen van hardware
- Keuze uit diverse retourmogelijkheden
- Keuze uit diverse responstijden (alleen voor bepaalde producten)
- Keuze uit diverse dekkingssuren (alleen voor bepaalde producten)
- Toegang tot elektronische ondersteuningsinformatie en -services
- Verzekering tegen schade door ongelukken (optioneel; alleen voor bepaalde producten in specifieke landen)

Overzicht van de service

Voor bepaalde HP producten en producten van verschillende leveranciers die hiervoor in aanmerking komen, biedt HP een betrouwbare en snelle service om hardware te ruilen. HP Hardware Support Exchange Service is een voordelig en handig alternatief voor reparatie op locatie.

HP Hardware Support Exchange Service houdt in dat een vervangend product binnen een specifiek tijdsbestek en zonder transportkosten bij u wordt bezorgd. Voor bepaalde producten kunt u kiezen uit verschillende responstijden, dekkingssuren en retourmogelijkheden, afhankelijk van uw behoeften.

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken van de service

Kenmerk	Specificaties
Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand	Bij een probleem moet de klant eerst een bepaald ondersteuningsnummer bellen. HP biedt telefonische basishulp bij het installeren, configureren en instellen van het product en bij het oplossen van problemen. Voordat een apparaat wordt omgeruild, kan HP de klant verzoeken om relevante informatie te verschaffen, om diagnosetools te starten en om andere ondersteunende activiteiten uit te voeren.
Omruilen van hardware	Bij problemen die naar oordeel van HP niet op afstand kunnen worden opgelost, vervangt HP het defecte product of het door de klant zelf te installeren onderdeel door een product of onderdeel dat nieuw is of dat qua prestaties gelijkwaardig is aan nieuw, maar kleine cosmetische gebreken kan vertonen. Het vervangen product of onderdeel wordt eigendom van HP. Het vervangende product of onderdeel wordt zonder transportkosten opgestuurd naar de klant. De klant moet een locatie opgeven die HP niet verplicht om het vervangende product of onderdeel door de internationale douane te laten gaan.
Retourzending van het defecte product naar HP	De klant dient het defecte product binnen de hierna vermelde tijd terug te sturen naar HP (zie 'Verplichtingen van de klant') met gebruikmaking van de verpakkingsinstructies, de verpakkingsmaterialen en het voorgefrankeerde verzendlabel die de klant van HP ontvangt samen met het vervangende product. HP kan geheel naar eigen goeddunken ook beslissen om het defecte product bij de klant op te halen. Voor specifieke producten en locaties kan ophaling door HP als optie worden aangeboden.
Responstijd voor bezorging bij de klant	De responstijd voor bezorging bij de klant is de tijdsduur die begint op het moment dat het eerste serviceverzoek door HP wordt ontvangen en geregistreerd, en afloopt op het moment dat het vervangende product bij de klant wordt bezorgd, binnen de dekkingssuren. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingssuren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingssuren zijn. De beschikbare responstijden voor bezorging bij de klant (voor producten die hiervoor in aanmerking komen), worden vermeld in de tabel met serviceniveau-opties. De responstijden voor bezorging bij de klant kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.

Dekkingsuren	<p>De dekkingsuren zijn de tijden waarop de vervangende producten worden bezorgd en diagnose en ondersteuning op afstand beschikbaar zijn. Serviceverzoeken die buiten deze dekkingsuren binnenkomen, worden geregistreerd op de volgende dag waarvoor de klant dekkingsuren heeft.</p> <p>De beschikbare dekkingsuren (voor producten die hiervoor in aanmerking komen), worden vermeld in de tabel met serviceniveau-opties.</p> <p>Dekkingsuren kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>
Toegang tot elektronische ondersteuningsinformatie en -services	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en online hulpmiddelen. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals het downloaden van bepaalde HP firmware of patches waarvoor extra rechten nodig kunnen zijn via HP Software Support-overeenkomsten, een abonnement op hardwaregerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan ondersteuningsforums voor het oplossen van problemen en het uitwisselen van ideeën over de beste werkwijze met andere gebruikers; • uitgebreide online zoekmogelijkheden in documenten voor technische ondersteuning die hiervoor in aanmerking komen, om problemen sneller op te lossen; • bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnosetools met wachtwoordbeveiliging; • een online tool om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen; de tool helpt problemen snel op te lossen met een pre-kwalificatieproces 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 kennisdatabases van HP en andere fabrikanten naar bepaalde producten van andere fabrikanten, om productinformatie op te halen, antwoorden op vragen te vinden en deel te nemen aan ondersteuningsforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Ophalen door HP	<p>Op producten en locaties die hiervoor in aanmerking komen, haalt een door HP geautoriseerde koerier het defecte product op bij de klant. Dit kan, naar inzicht van HP, tegelijk gebeuren met bezorging van het vervangende product of op een ander gepland tijdstip binnen 10 werkdagen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om het product goed te verpakken en klaar te maken voor de koerier zodat hij/zij het kan meenemen. Bij deze optie hoeft de klant de retourzending van het defecte product niet zelf te regelen en beheren.</p>
Verzekering tegen schade door ongelukken	<p>Voor producten die daarvoor in aanmerking komen, kunnen bepaalde serviceniveaus worden geboden met bescherming bij onopzettelijke schade tijdens het gebruik. Als deze verzekering tegen schade door ongelukken van toepassing is, is de klant in het kader van deze service verzekerd tegen schade door ongelukken aan het gedekte product tijdens het gebruik.</p> <p>Schade door ongelukken wordt gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plotseling 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. Extra informatie en uitsluitingen voor de verzekering tegen schade door ongelukken vindt u in het gedeelte 'Beperkingen'.</p>

Specificaties

Tabel 3. Serviceniveau-opties

Optie	Specificaties
Omruilen volgende werkdag, standaardkantooruren (9 x 5)	<p>De service is van maandag tot en met vrijdag beschikbaar tijdens de dekkingsuren, 9 uur per dag, tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, met uitzondering van feestdagen voor HP.</p> <p>Als het serviceverzoek vóór 14.00 uur binnenkomt, stuurt HP een vervangend product naar de klant voor bezorging op de volgende dekkingsdag na registratie van het verzoek. Serviceverzoeken die na 14.00 uur of buiten de dekkingsuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag geregistreerd. De service vindt dan plaats op de volgende dekkingsdag.</p> <p>In de meeste gebieden wordt het vervangende product bezorgd vóór 10.30 uur lokale tijd.</p> <p>De precieze tijd van bezorging kan per regio variëren.</p>
Omruilen binnen 4 uur, standaardkantooruren (9 x 5)	<p>Alleen voor in aanmerking komende producten is van maandag tot en met vrijdag service beschikbaar tijdens de dekkingsuren, 9 uur per dag, tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, met uitzondering van feestdagen voor HP.</p> <p>Als het serviceverzoek vóór 13.00 uur binnenkomt, stuurt HP een vervangend product naar de klant voor bezorging binnen 4 uur na registratie van het verzoek. De responstijd van 4 uur geldt alleen voor locaties die hiervoor in aanmerking komen en wordt alleen binnen de dekkingsuren gemeten. Serviceverzoeken die na 13.00 uur lokale tijd binnenkomen, worden mogelijk de volgende dekkingsdag geregistreerd.</p>
Omruilen binnen 4 uur, 24 x 7	<p>Alleen voor in aanmerking komende producten is van maandag tot en met zondag service beschikbaar tijdens de dekkingsuren, 24 uur per dag, inclusief feestdagen voor HP.</p> <p>HP stuurt een vervangend product naar de klant voor bezorging binnen 4 uur na registratie van het serviceverzoek.</p>
Normale levertijd van product voor bezorging bij de klant, standaardkantooruren (9 x 5)	<p>De service is van maandag tot en met vrijdag beschikbaar tijdens de dekkingsuren, 9 uur per dag, tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, met uitzondering van feestdagen voor HP.</p> <p>Als het serviceverzoek vóór 14.00 uur binnenkomt, stuurt HP een vervangend product naar de klant binnen de normale levertijd van het product voor bezorging binnen 3 tot 5 dekkingsdagen na registratie van het verzoek. Serviceverzoeken die na 14.00 uur of buiten de dekkingsuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag geregistreerd. De service vindt plaats binnen de volgende 3 tot 5 dekkingsdagen.</p>

Dekking

Service beperkt tot daarvoor in aanmerking komende locaties. Informeer bij uw lokale HP vertegenwoordiger om na te gaan of deze service geldt voor uw locatie.

Als de locatie van de klant zich op meer dan 160 km afstand van een primair HP Support Responsible Office bevindt, is omruil binnen 4 uur niet beschikbaar.

Klanten kunnen bij hun lokale geautoriseerde HP vertegenwoordiger informeren of hun product of locatie in aanmerking komt voor de service.

Verantwoordelijkheden van de klant

De klant moet HP bijstaan bij het op afstand verhelpen van problemen als HP hierom vraagt. De klant zal:

- alle informatie ter beschikking stellen die HP nodig heeft om tijdige, professionele ondersteuning op afstand te verlenen en die HP in staat stelt te bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning;
- zelftests starten en andere diagnosetools en -programma's installeren en uitvoeren;
- firmware-updates en patches installeren die door de klant kunnen worden geïnstalleerd;
- op verzoek van HP alle overige redelijke stappen zetten om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.

Bij bepaalde producten moet de klant HP, voordat de service wordt uitgevoerd, op de hoogte brengen van alle configuratievereisten voor het vervangende product. De klant moet deze configuratievereisten vermelden op elk serviceaanvraagformulier.

Bij het serviceverzoek moet de klant een creditcardnummer of inkoopordernummer vermelden voor HP. Als niet is gekozen voor de optie 'Ophalen door HP', moet de klant het defecte product binnen 3 werkdagen na ontvangst van het vervangende product opsturen naar HP. De klant moet in dit geval ook zorgen voor verzekering. Het ontvangstbewijs moet de klant bewaren als bewijs van verzending naar HP. Als HP het defecte product niet ontvangt binnen 10 werkdagen nadat de klant het vervangende product heeft ontvangen, krijgt de klant de catalogusprijs van het vervangende product aangerekend.

Als de klant een zakelijk adres opgeeft, worden de vervangende producten meestal bezorgd aan de receptiebalie van de klant of aan de afdeling van de klant die goederen in ontvangst neemt. De klant moet de ontvangst van het vervangende product bevestigen door op het moment van bezorging de verzendbon te ondertekenen.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om:

- een actuele back-up van het besturingssysteem, ontwikkelprogramma en alle overige toepasselijke softwareprogramma's en gegevens te bewaren;
- software en gegevens op het apparaat terug te zetten na reparatie of vervanging;
- de applicatiesoftware voor gebruikers te installeren en te zorgen dat alle software de juiste licenties heeft.

Als Customer Self Repair-onderdelen of vervangende producten worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant het defecte onderdeel of product binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. Als HP het defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt of als het onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs minus eventuele kortingen te betalen voor het desbetreffende onderdeel of product, te bepalen door HP.

Bij HP Care Pack Services met de serviceoptie 'verzekering tegen schade door ongelukken' ('accidental damage from handling') is het de verantwoordelijkheid van de klant om de schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te melden, zodat HP het systeem zo snel mogelijk kan repareren. HP behoudt zich het recht voor om reparatie onder dit dekkingsprogramma te weigeren bij schade aan systemen die meer dan 30 dagen na de datum van het incident wordt gemeld. Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen.

Beperkingen

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via zogenaamde diagnose en ondersteuning op afstand, bezorging van een vervangend product of andere servicemethoden. Zo'n andere servicemethode is bijvoorbeeld levering van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of andere onderdelen die zijn aangemerkt als onderdelen voor door de klant uit te voeren reparaties (Customer Self Repair). HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- diagnose of onderhoud bij de klant (als diagnose of onderhoud op locatie vereist en aangevraagd is, krijgt de klant de standaard-servicetarieven van HP aangerekend);
- configuratie en installatie van het vervangende product bij de klant;
- back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en data;
- oplossen van problemen met verbindingen of compatibiliteit;
- ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen;
- diensten die nodig zijn omdat de klant fixes, reparaties, patches of aanpassingen die HP aan de klant heeft geleverd, niet heeft uitgevoerd;
- diensten die nodig zijn omdat de klant eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet heeft genomen;
- preventief gebruikersonderhoud.

De klant moet voor het bezorgen of ophalen een locatie opgeven die HP niet verplicht om vervangende of vervangen producten of onderdelen door de internationale douane te laten gaan.

De geografische dekking kan variëren.

Uitsluitingen van de serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken

Verzekering tegen schade door ongelukken 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 schade door ongelukken. De serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De verzekering is niet van toepassing op de volgende situaties en schade als gevolg van:

- normale slijtage, veranderingen in kleur, textuur of afwerking, geleidelijke achteruitgang, roest, stof of corrosie;
- brand, schade door ongelukken met voertuigen of een woning (in gevallen waarin het ongeluk wordt gedekt door een verzekering of een andere productgarantie), natuurrampen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overstromingen) of andere gevaren van buitenaf;
- blootstelling aan weers- of milieuumstandigheden die buiten de specificaties van HP vallen, blootstelling aan gevaarlijke (waaronder biologisch gevaarlijke) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeoorloofde reparatie of pogingen tot reparatie, onjuiste en ongeoorloofde modificatie, uitbreiding of installatie van apparatuur, vandalisme, schade of onbruikbaarheid ontstaan door dieren of insecten, defecte batterijen, lekkage van batterijen of gebrek aan door de fabrikant voorgeschreven onderhoud (waaronder het gebruik van ongeschikte reinigingsmiddelen);
- ontwerp- en constructiefouten, fouten in programmering of instructies;
- onderhoud, reparatie of vervanging die/dat noodzakelijk is door verlies of schade als gevolg van andere oorzaken dan normaal gebruik, normale bewaring en normale bediening van het product in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant en de gebruikershandleiding;
- diefstal, verlies, mysterieuze verdwijning of wegzetten op de verkeerde plaats;
- verlies of beschadiging van data, werkonderbrekingen;
- fraude (waaronder onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur is beschadigd aan de tussenpersonen van de klant, de serviceverlener of HP);
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van de computer;
- onvolkomenheden in het scherm van de computermonitor, zoals, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product;
- schade aan producten waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd;
- schade of storingen in apparatuur die wordt gedekt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués;
- schade die is veroorzaakt tijdens verzending van een gedekt product door de klant naar of van een andere locatie;
- schade aan hardware, software, media, data, enzovoort als gevolg van onder meer virussen, applicatieprogramma's, 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 bestaande condities die zijn ontstaan vóór de datum van aanschaf van de HP Care Pack service;
- producten die niet meer leverbaar zijn;
- alle apparatuur die buiten het land van aanschaf is gebracht en die niet wordt gedekt door een Travel + Accidental Damage Protection HP Care Pack;
- beschadigde of defecte lcd-schermen, als de schade is veroorzaakt door onjuist gebruik of anderszins is uitgesloten in dit document;

- opzettelijke schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor;
- schade als gevolg van politieoptreden, (al dan niet verklaarde) oorlog, nucleaire incidenten of terrorisme;
- verandering of aanpassing van het gedekte product op wat voor wijze dan ook;
- onopgehelderde of mysterieuze verdwijning of moedwillig aan het gedekte product toegebrachte schade;
- roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik tijdens het gebruik van het product. Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen en voor deze verzekering in aanmerking te komen. Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik omvat onder meer het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van het gedekte product waardoor het beschadigd kan raken, en moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt NIET gedekt door de verzekering tegen schade door ongelukken.

Voor commerciële producten en consumentenproducten van HP is de dekking van de verzekering tegen schade door ongelukken beperkt tot één incident per product per periode van 12 maanden, te beginnen op de ingangsdatum van de HP Care Pack 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.

HP behoudt zich het recht voor om bij verzoeken van klanten met een voorgeschiedenis van opvallend hoge claims, de serviceoptie verzekering tegen schade door ongelukken bij gebruik aan te schaffen, niet te honoreren.

Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties. Neem voor meer informatie of het bestellen van de HP Hardware Support Exchange Service contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger en vermeld de volgende productnummers:

- HA360AC: volledig configureerbare HP Hardware Support Exchange Service
- HA117PC: HP PC Print Hardware Exchange Service

Informeer bij uw lokale HP vertegenwoordiger of HP reseller om te bepalen welk serviceproduct voor u het meest geschikt is.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over de services van HP contact op met een van onze wereldwijde verkoopkantoren of kijk op de volgende website:

hp.com/services/support

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

HP Services zijn onderhevig aan de geldende servicevoorwaarden van HP die aan de klant worden verstrekt of worden vermeld op het moment van aankoop. De klant heeft mogelijk nog aanvullende wettelijke rechten op basis van de geldende lokale wetgeving. Dergelijke rechten worden op geen enkele manier beïnvloed door de servicevoorwaarden van HP of de garantie van HP die u ontvangt bij uw HP product.

© Copyright 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.

