



Hardware Support Offsite Return Services

Contractual Services, onderdeel van HP Care

Voordelen van de service

- Flexibele verzendopties
- Keus uit verschillende doorlooptijden
- Kostenefficiënte, betrouwbare ondersteuning voor producten die worden gebruikt in niet-kritische bedrijfs- of thuisomgevingen
- Hoogwaardige support, ondersteund door HP

Servicekenmerken

- Remote probleemdiagnose en support
- Reparatie, materiaal en onderdelen
- Retourzending
- Verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum
- Doorlooptijd
- Dekkingsvenster
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services

Hardware Support Offsite Return Services bieden voor bepaalde producten hoogwaardige retour-aan-HP services met remote telefonische support en offsite reparatie in een door HP aangewezen reparatiecentrum. De service omvat reparatie of vervanging, onderdelen, arbeidskosten en de kosten van de retourzending.

HP biedt verschillende doorlooptijden en verzendopties voor het door HP aangewezen reparatiecentrum, met het oog op uw individuele behoeften.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
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 er (remote of offsite) assistentie wordt verleend, kan HP de klant verzoeken relevante informatie te verstrekken, diagnosetools te starten en andere ondersteunende activiteiten uit te voeren. HP werkt vervolgens op afstand met de klant samen om het hardwareprobleem op te sporen.
Reparatie, materiaal en onderdelen	Als het probleem naar het oordeel van HP niet remote kan worden opgelost, zal een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger in een door HP aangewezen reparatiecentrum technische support bieden zodra het betreffende hardwareproduct door het reparatiecentrum is ontvangen. HP levert alle ondersteunde onderdelen en materialen die nodig zijn om het defecte product weer naar behoren te laten functioneren. HP kan, naar eigen inzicht, besluiten producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen onderdelen en producten worden het eigendom van HP. Daarnaast kan HP beschikbare technische verbeteringen op het gedekte systeem installeren om een correcte werking van de hardwareproducten te garanderen en compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven. HP kan, naar eigen inzicht, firmwareupdates installeren die volgens HP noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support van de gedekte apparatuur mogelijk te maken.
Retourzending	Een door HP geautoriseerde koerier bezorgt de gerepareerde of vervangen apparatuur op de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend). Retourzending vindt over de weg plaats en neemt gewoonlijk 3 tot 7 dagen in beslag. De klant kan verzoeken om snellere levering tegen meerprijs.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum	<p>HP biedt twee verzendopties voor levering van de defecte unit naar het daartoe door HP aangewezen HP reparatiecentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aflevering door de klant (retourservice): bij deze optie is de klant verantwoordelijk voor aflevering of verzending van het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. De klant dient ervoor te zorgen dat het product naar behoren is verpakt voor deze transportmethode. Aflevering kan persoonlijk geschieden of via een lokale, commerciële verzendservice. • Ophalen door HP (haal- en brengservice): een door HP geautoriseerde koerier haalt de defecte apparatuur op bij de klant (mits het ophaaladres binnen het gebied ligt waar de service wordt verleend) en levert dit af bij het door HP aangewezen reparatiecentrum. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om het product op de juiste wijze te verpakken en gereed te maken voor transport met een koerier. Ophalen op dezelfde dag is uitsluitend mogelijk indien het serviceverzoek vóór 12.00 uur (lokale tijd) is ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald.
Doorlooptijd	<p>De doorlooptijd is het aantal dagen tussen het moment dat de apparatuur bij de klant wordt opgehaald door een door HP geautoriseerde koerier (of tijdens kantooruren is ontvangen door het HP reparatiecentrum als het door de klant is afgeleverd of verzonden) en het moment dat het gerepareerde product gereed is voor retourzending naar de klant. De tijd die nodig is om het gerepareerde of vervangen product retour te zenden naar de klant valt buiten de doorlooptijd. Bij ontvangst van de unit na 17.00 uur in het door HP aangewezen reparatiecentrum begint de doorlooptijd op de volgende werkdag.</p> <p>De doorlooptijden worden vermeld in tabel 3. Niet alle doorlooptijden zijn in alle regio's beschikbaar. Doorlooptijden buiten stedelijke omgevingen kunnen langer zijn en ook bij onregelmatig optredende problemen kan extra reparatietijd nodig zijn.</p>
Dekkingsvenster	<p>De dekkingperiode is de tijd dat services beschikbaar zijn. De hierboven beschreven Hardware Support Offsite Return Services worden remote en in het door HP aangewezen reparatiecentrum geleverd tijdens standaardkantooruren op standaardwerkdagen. Service is beschikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur, van maandag tot vrijdag, behalve algemeen erkende feestdagen (varieert per regio).</p>
Toegang tot elektronische support-informatie en services	<p>HP biedt toegang tot hardwaregerelateerde elektronische en webgebaseerde tools en services, zoals firmwareupdates en proactieve meldingen.</p> <p>Als houder van een HP hardwaresupportcontract kan de klant gebruikmaken van de services die vrij beschikbaar zijn voor alle geregistreerde gebruikers van hardwaresupport, plus van extra faciliteiten, zoals het doorzoeken van technische supportdocumenten op het web om problemen op te lossen, het verkrijgen van wachtwoorden voor het gebruik van bepaalde HP diagnosetools en het indienen en controleren van de status van supportverzoeken.</p>

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Vasthouden van defecte materialen	<p>Er kunnen situaties zijn waarin een klant geen afstand wil doen van een defecte vaste schijf, bijvoorbeeld omdat deze vertrouwelijke gegevens bevat.</p> <p>Met deze serviceoptie, die voor bepaalde producten beschikbaar is, verleent HP de klant het recht om een defecte schijf waarop vertrouwelijke gegevens zijn opgeslagen, te behouden.</p>
Accidental damage protection	<p>Voor in aanmerking komende producten kunnen bepaalde servicelevels worden geboden met 'accidental damage protection'. Als accidental damage protection geldt, ontvangt de klant als onderdeel van de service bescherming tegen schade door ongelukken aan de gedekte hardware.</p> <p>Accidental damage is gedefinieerd als fysieke schade aan een product die veroorzaakt wordt door, of het gevolg is van, een plotseling onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De service dekt schade door ongelukken zoals onopzettelijk morsen van vocht in of op de apparatuur, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan LCD-schermen en kapotte onderdelen. Extra informatie en uitsluitingen van de accidental damage protection serviceoptie vindt u in het gedeelte 'Beperkingen van de service'.</p>

Tabel 3. Serviceniveau-opties

Niet alle serviceniveau-opties zijn voor alle producten beschikbaar. De serviceniveau-opties die de klant kiest, worden gespecificeerd in de contractdocumentatie voor de klant.

Optie	Leveringsspecificaties
Retourservice*	<p>HP biedt een brengservice met reparatie of vervanging van de defecte unit en retourzending, inclusief alle onderdelen, arbeid en vrachtkosten. Bij keuze voor de Return Service optie is de klant verantwoordelijk voor verpakking, verzending en aflevering van het defecte product bij een door HP aangewezen reparatiecentrum.</p> <p>HP retourneert het gerepareerde of vervangen product naar de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend). De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans drie (3) werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen waarvoor extra reparatietijd nodig is. De doorlooptijd is het aantal dagen tussen het moment dat de apparatuur is ontvangen in het door HP aangewezen reparatiecentrum en het moment dat het gerepareerde product teruggezonden kan worden naar de klant. Hierbij is de tijd voor het terugzenden van het gerepareerde of vervangende product niet inbegrepen. De klant kan verzoeken om versnelde retourzending. Hiervoor wordt een meerprijs in rekening gebracht.</p> <p>De klant kan contact opnemen met het HP Customer Support Center tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Voor bepaalde producten kan uitgebreide support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio variëren).</p>
Haal- en brengservice*	<p>HP biedt een haal- en brengservice met ophalen, reparatie of vervanging van de defecte unit en retourzending van de werkende unit. De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans drie (3) werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen waarvoor extra reparatietijd nodig is.</p> <p>Doorlooptijd wordt gemeten tussen het moment dat de apparatuur bij de klant wordt opgehaald (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend) en het moment dat het gerepareerde product gereed is voor retourzending naar de klant. Hierbij is de tijd voor het terugzenden van het gerepareerde of vervangende product niet inbegrepen. De klant kan verzoeken om versnelde retourzending. Hiervoor wordt een meerprijs in rekening gebracht.</p> <p>De klant kan contact opnemen met het HP Customer Support Center tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Ophalen op dezelfde dag is uitsluitend mogelijk indien het serviceverzoek vóór 12.00 uur (lokale tijd) is ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald. Voor bepaalde producten kan uitgebreide support beschikbaar zijn (supporttijden kunnen per regio variëren).</p>
Optionele verbetering van het serviceniveau	
Doorlooptijd	<p>Voor bepaalde producten en locaties kan deze service worden aangeschaft met keuze uit verschillende doorlooptijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Twee (2) werkdagen • Drie (3) werkdagen • Vijf (5) werkdagen • Zeven (7) werkdagen

*Niet alle serviceniveau-opties zijn voor alle producten beschikbaar.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via een combinatie van remote diagnose en support, service in een door HP aangewezen reparatiecentrum of andere servicemethoden. HP kan de klant bijvoorbeeld per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals een toetsenbord of muis. HP bepaalt de passende leveringsmethode, die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

Voor serviceverzoeken in geval van onregelmatig optredende problemen kan extra reparatietijd nodig zijn, waardoor de doorlooptijd langer is. De geografische dekking kan variëren.

De volgende services vallen onder meer buiten deze service:

- Herstel 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 installeren
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP
- Preventief gebruikersonderhoud

Beperkingen van de serviceopties voor het behouden van defecte media

De optionele service voor het behouden van defecte media geldt alleen voor in aanmerking komende componenten die data vasthouden die wegens een storing door HP zijn vervangen. De service geldt niet bij vervanging van niet-defecte componenten die data vasthouden.

Componenten die data vasthouden 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 deze service.

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 indien HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte componenten die data vasthouden significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

Uitsluitingen van de accidental damage protection serviceoptie

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van de accidental damage protection serviceoptie moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantieuitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan het accidental damage protection servicekenmerk. De accidental damage protection serviceoptie biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De optie biedt geen dekking in de volgende situaties en bij schade ten gevolge van:

- normale slijtage, verkleuring of beschadiging van de buitenzijde, geleidelijke verslechtering; roest; stof of corrosie
- brand, schade door ongelukken met voertuigen (in gevallen waarin het ongeluk wordt gedekt door een verzekering of een andere productgarantie), natuurrampen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overstromingen) of andere gevaren van buitenaf
- blootstelling aan weersomstandigheden of omgevingscondities buiten de specificaties van HP; blootstelling aan gevaarlijke (en bioriskante) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeautoriseerde reparaties of reparatiepogingen, onjuiste, ongeautoriseerde wijziging, aansluiting of installatie van apparatuur, vandalisme, dieren- of insectenplagen, defecte batterijen, lekkende batterijen, achterstallig onderhoud (inclusief het gebruik van onjuiste reinigingsmiddelen)

- ontwerp- en constructiefouten, fouten in programmering of instructies
- onderhoud, reparatie of vervanging die nodig is door verlies of schade ten gevolge van een andere oorzaak dan normaal gebruik en normale opslag van het product volgens de specificaties van de klant en de handleiding van de eigenaar
- diefstal, verlies, mysterieuze verdwijning of misplaatsing
- dataverlies of corruptie, werkonderbrekingen
- fraude (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur beschadigd is aan de tussenpersoon van de klant, de serviceverlener of HP)
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en de werking van de computer
- onvolkomenheden in het scherm van de computermonitor, zoals 'inbranden' en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product
- schade aan product(en) waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn
- schade of storingen in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués
- schade die door de klant veroorzaakt is tijdens vervoer van het gedekte product naar of van een andere locatie
- schade aan hardware, software, media en data die veroorzaakt is door onder meer, maar niet beperkt tot, virussen, applicatieprogramma's, netwerkprogramma's, upgrades, formatters, databases, bestanden, drivers, broncode, objectcode of eigen data of door support, configuratie, installatie of herinstallatie van software of data of het gebruik van beschadigde of defecte media
- alle reeds bestaande condities die optraden vóór de datum van aankoop van het HP servicecontract
- niet meer leverbare producten
- apparatuur die zich buiten het land van aankoop bevindt en die niet gedekt wordt door een Global en Accidental Damage Protection serviceniveau
- beschadigde of defecte LCD-schermen, als de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of hier anderszins uitgesloten is
- opzettelijk veroorzaakte schade, die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor
- schade ten gevolge van politioptreden, (al of niet verklaarde) oorlog, nucleaire incidenten, terrorisme
- veranderingen of wijzigingen van het gedekte product
- onopgehelderde mysterieuze verdwijning en moedwillig aan het gedekte product toegebrachte schade
- roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik tijdens het gebruik van het product; als voor het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen (enz.) zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking door dit Accidental Damage Protection servicekenmerk; roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik omvat, maar is niet beperkt tot, 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 accidental damage protection serviceoptie

Voor HP commerciële en consumentenproducten is Accidental Damage Protection dekking beperkt tot één incident per product per periode van 12 maanden, beginnend op de ingangsdatum van de HP contractservice.

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 contractservice blijven geldig, tenzij specifiek anderszins is vastgelegd in het land van aanschaf.

HP behoudt zich het recht voor om verzoeken van klanten met een historie van opvallend hoge claims om het servicekenmerk accidental damage bij gebruik aan te schaffen niet te honoreren.

Vereisten

HP kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als een audit vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact op met de klant en dient deze binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen te 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 snel mogelijke toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen om reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren. HP bepaalt of de audit onsite, via remote systeemtoegang, remote audittools of telefonisch wordt uitgevoerd.

Verantwoordelijkheden van de klant

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

- alle informatie te verstrekken 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 te starten en andere diagnosetools en diagnoseprogramma's te installeren en uit te voeren
- firmwareupdates en patches te installeren indien dit door de klant zelf kan worden gedaan
- een redelijke inspanning te leveren om HP te helpen bij het opsporen en oplossen van problemen

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 door HP zijn geleverd tijdig te installeren.

De klant dient te zorgen dat het defecte product naar behoren is verpakt en gereed voor het ophalen of voor de gekozen transport- of afleveringsmethode naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. HP kan de klant vragen om, samen met het defecte product, een print mee te zenden van het resultaat van eerder uitgevoerde zelftests.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om:

- een reservekopie te bewaren van alle software en data; HP adviseert regelmatig back-ups te maken
- software en data op het product te herstellen na de reparatie of de vervanging
- de applicatiesoftware te installeren en alle software overeenkomstig de licentievoorwaarden te gebruiken

De klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen vertrouwelijke gegevens. De klant is verantwoordelijk voor het opschonen en het verwijderen van data van producten die bij reparatie vervangen en aan HP geretourneerd worden, teneinde de veiligheid van de data van de klant te waarborgen. Kijk voor meer informatie over de verantwoordelijkheden van de klant, met inbegrip van de verantwoordelijkheden die worden beschreven in de HP Media Sanitization Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers, op hp.com/go/mediahandling.

Indien de klant onderdelen wenst te behouden onder de serviceoptie voor het behoud van defecte media, is de klant verantwoordelijk voor het volgende:

- behouden van de gedekte componenten die data vasthouden welke tijdens support door HP vervangen worden
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens die zich op de betreffende component bevinden
- een geautoriseerd vertegenwoordiger moet aanwezig zijn om de defecte component die data vasthoudt te behouden, vervangende componenten te accepteren, HP identificatiegegevens zoals het serienummer te verstrekken over elke behouden component en, op verzoek van HP, een verklaring te tekenen dat de componenten zijn behouden
- vernietiging van de component die data vasthoudt en/of zorgen dat deze niet meer wordt gebruikt
- vernietiging van alle behouden componenten die data vasthouden volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor componenten die data vasthouden die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende componenten direct na afloop van de supporttermijn aan HP te retourneren. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leasecomponenten of producten aan HP worden geretourneerd en HP is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de componenten bevinden.

Bij HP contractservices 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. 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 gerapporteerd. Als voor het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen (enz.) zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, is het de verantwoordelijkheid van de klant om deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen.

Dekking

Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Informeer bij een lokale geautoriseerde HP vertegenwoordiger of uw locatie in aanmerking komt voor deze service.

Bestelinformatie

Voor verdere informatie of het bestellen van Hardware Support Offsite Return Services 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 2005, 2015 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De garanties voor HP producten en services zijn uitsluitend die welke zijn uiteengezet in de expliciete garantiebepalingen bij de betreffende producten en services. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten of weglatingen in dit document.

