

Travel Support Offsite

Care Pack, onderdeel van HP Care



Voordelen van de service

- HP hardwaresupport voor op reis
- Dekking in een groot aantal landen
- Flexibele verzendopties
- Betrouwbaar, voordelig alternatief voor onsite support

Overzicht van de service

Travel Support Offsite biedt een hardwaresupportoplossing voor gebruikers van mobiele apparaten die vaak onderweg zijn. We bieden telefonische support en probleemdiagnose en regelen verzending naar een door HP aangewezen reparatiecentrum als dat nodig is. Service is beschikbaar op alle locaties die worden vermeld op hp.com/services/travel, met support in de lokale taal in deelnemende landen.

Kenmerken

- Probleemdiagnose op afstand en telefonische support
- Dekking op reis met service in meer dan 80 landen
- Retourzending van een werkend product naar uw locatie
- Flexibele verzendopties naar door HP aangewezen reparatiecentra
- Standaard doorlooptijd van drie werkdagen (kan per locatie variëren)
- Standaard kantooruren
- Accidental Damage Protection (optioneel; voor geselecteerde producten)

Kenmerken en specificaties

Kenmerk	Specificaties
Remote diagnose en support	We bieden telefonische hulp bij het installeren, configureren en instellen van het product en bij het oplossen van problemen.
Offsite reparatie en vervanging	Als een probleem niet op afstand kan worden opgelost, regelen wij verzending naar een aangewezen HP reparatiecentrum, waar besloten wordt of uw apparaat wordt gerepareerd of vervangen.
Verzending naar het reparatiecentrum	Afhankelijk van het aangeschafte serviceniveau biedt HP twee verzendopties: U kunt het apparaat zelf afleveren (persoonlijk of via een vervoersbedrijf) of HP kan het apparaat door een koerier laten ophalen en bij het reparatiecentrum laten bezorgen.
Retourzending	Een door HP geautoriseerde koerier bezorgt het gerepareerde of vervangen product op uw locatie binnen het gebied waar de service wordt verleend.
Behoud van defecte media (DMR, optioneel)	Voor in aanmerking komende producten biedt de service de mogelijkheid defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te behouden als deze bijvoorbeeld vertrouwelijke informatie bevatten.
Accidental Damage Protection (ADP, optioneel)	In aanmerking komende producten kunnen worden gedekt tegen schade door ongelukken zoals onopzettelijk morsen van vocht in of op de apparatuur, vallen van een hoogte van maximaal vijf meter en stroompieken die schade toebrengen aan de stroomvoorziening van het gedekte product.

Leveringsspecificaties

Kenmerk	Leveringsspecificatie
Remote diagnose en support	Als u een probleem heeft, belt u ons supporttelefoonnummer. We kunnen u vragen om relevante informatie te verstrekken, diagnostische hulpprogramma's te starten of andere ondersteunende activiteiten te verrichten.
Offsite reparatie en vervanging	Als het apparaat kan worden gerepareerd, zorgen wij voor de noodzakelijke onderdelen en materialen. Als dat niet mogelijk is, leveren we een vervangend product.
Transport naar het reparatiecentrum	<ul style="list-style-type: none"> • Levering door de klant: Met deze optie levert u het defecte product persoonlijk af bij het reparatiecentrum of laat u het afleveren door een vervoersbedrijf. • Ophalen door HP: Onze koerier haalt het defecte product bij u op, mits het ophaaladres binnen het servicegebied ligt, en levert dit af bij het reparatiecentrum. Ophalen op dezelfde dag is alleen mogelijk als het serviceverzoek vóór 12.00 uur lokale tijd is ontvangen; alle andere verzoeken worden op de volgende werkdag gepland.
Retourzending	Retourzending neemt gewoonlijk drie tot zeven werkdagen in beslag. U kunt verzoeken om snellere levering tegen meerprijs.
Behoud van defecte media (DMR, optioneel)	Deze optie geeft u het recht om defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te verwijderen voordat u het apparaat opstuurt voor reparatie of vervanging. Zo houdt u vertrouwelijke gegevens die zich op de schijven bevinden in eigen bezit. Zonder deze serviceoptie accepteert het HP reparatiecentrum geen apparaten waarin onderdelen ontbreken.
Accidental Damage Protection (ADP, optioneel)	Deze optie dekt de kosten voor reparaties die noodzakelijk zijn na schade door ongelukken, bijvoorbeeld operationele of mechanische defecten als gevolg van een ongeluk tijdens normaal, beoogd gebruik van het gedekte product.

Dekking

Deze service dekt alle standaard accessoires en interne componenten die inbegrepen of aangeschaft zijn bij het HP product, zoals een HP muis, toetsenbord, poweradapter, Jetdirect-kaart, geheugen of cd-drive. **Niet-HP** apparaten, accessoires en supplies zoals door de klant vervangbare batterijen, tablet pc-pennen, draagtassen, onderhoudskits en producten die eerder door een niet-geautoriseerde technicus of gebruiker zijn gerepareerd, worden **NIET** door deze service gedekt.

Verantwoordelijkheden van de klant

- **Registratie:** Alle HP producten die door Travel Support Offsite worden gedekt, moeten binnen 10 dagen na aankoop bij HP worden geregistreerd.
- **Remote diagnose:** We kunnen u vragen om relevante informatie te verstrekken, diagnostische hulpprogramma's of andere redelijke probleemoplossingsactiviteiten uit te voeren.
- **Verzending:** Voordat een defect product naar een aangewezen reparatiecentrum wordt verzonden, moet het naar behoren zijn verpakt en gereedstaan om te worden opgehaald.
- **Databeveiliging.:** HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product. Maak een back-up en verwijder alle persoonlijke en/of vertrouwelijke informatie voordat het product voor reparatie of vervanging wordt opgestuurd.
- **Behoud van defecte media:** Voordat een defect product naar een aangewezen reparatiecentrum wordt verzonden, moet u alle vaste schijven of SSD/flashdrives verwijderen en deze vernietigen of afvoeren volgens het beveiligings- en milieubeleid van uw bedrijf. Houd een accurate inventaris bij; HP kan u om het serienummer van de betreffende schijven vragen.
- **Accidental Damage Protection:** Meld schade door ongelukken binnen 30 dagen, met een uitvoerige beschrijving van het incident.

Beperkingen van de service

- **Doorlooptijd:** De doorlooptijd is drie werkdagen voor in aanmerking komende locaties, gemeten van het moment dat het defecte product door HP is ontvangen totdat het klaar is om te worden teruggezonden. De tijd die nodig is voor vervoer valt buiten de doorlooptijd. Op sommige locaties en buiten stedelijke omgevingen kan de doorlooptijd langer zijn dan drie dagen.
- **Dekkingstijden:** De service is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, uitgezonderd HP feestdagen (dekking kan per regio verschillen).
- **Behoud van defecte media:** Van vaste schijven of SSD/flashdrives moet worden vastgesteld dat ze defect zijn voordat een vervangend product wordt geleverd. De foutpercentages worden gecontroleerd en we behouden ons het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen als we menen dat te vaak gebruik wordt gemaakt van de service voor het behoud van media. We zijn niet verantwoordelijk voor data op defecte of vervangen vaste schijven of SSD/flashdrives.

Uitsluitingen van de serviceoptie Accidental Damage Protection (ADP)

Accidental damage protection tijdens het gebruik is alleen mogelijk als het product wordt gedekt door een fabrieksgarantie of optioneel uitgebreid garantiecontract met een duur die gelijk is aan of langer is dan de accidental damage protection. Accidental damage protection biedt bescherming tegen operationele of mechanische defecten als gevolg van een ongeluk tijdens het gebruik dat zich voordoet bij het normaal beoogd gebruik van het product.

Uitgezonderd producten waarbij dergelijke schade specifiek wordt gedekt door de HP garantie, biedt de HP garantie geen dekking voor de volgende situaties en schade ten gevolge van:

- Normale slijtage, verkleuring, beschadiging van de buitenzijde, geleidelijke verslechtering, roest, stof of corrosie.
- Vandalisme, brand, een huiselijk of verkeersongeval, een calamiteit (zoals een overstroming of natuurramp) of andere gevaren van buitenaf.
- Schade ten gevolge van politioptreden, oorlog (verklaard of niet verklaard), kernongevallen of terrorisme.
- Blootstelling aan weersomstandigheden of omgevingscondities buiten de specificaties van HP, blootstelling aan gevaarlijke stoffen (inclusief biogevaarlijke stoffen, menselijke of dierlijke lichaamsvloeistoffen), door dieren of insecten veroorzaakte schade of plagen.
- Nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik.
- Aansluiting op een verkeerde spanningsbron, ongeautoriseerde reparaties of reparatiepogingen, onjuiste, ongeautoriseerde wijziging, aansluiting of installatie van apparatuur, defecte batterijen, lekkende batterijen, achterstallig onderhoud (inclusief het gebruik van ongeschikte 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. Overeenkomstig de specificaties van de fabrikant en de handleiding van de eigenaar.
- Diefstal, verlies, onverklaarbare verdwijning of zoekraking.
- Dataverlies of -beschadiging, bedrijfsonderbrekingen.
- 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, inclusief beschadigingen aan de behuizing of niet-operationele onderdelen die geen gevolgen hebben voor de functionaliteit van het gedekte product.
- Onvolkomenheden in het computerscherm met inbegrip van, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product.

- Schade aan producten 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 het vervoer van het gedekte product naar of van een andere locatie.
- Schade aan hardware, software, media, data etc. die veroorzaakt is door onder meer, maar niet beperkt tot, 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 reeds bestaande condities die optraden vóór de datum van aankoop van de HP Care Pack service; daarnaast geldt voor Care Packs die meer dan 30 dagen na de hardware zijn aangeschaft een wachttijd van 30 dagen voordat een claim kan worden ingediend bij HP.
- Niet meer leverbare producten.
- Apparatuur die zich buiten het land van aankoop bevindt en die niet gedekt wordt door een Travel en Accidental Damage Protection HP Care Pack.
- Beschadigde of defecte lcd-schermen, als de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of anderszins uitgesloten is.
- Opzettelijk veroorzaakte schade, die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor.
- Veranderingen of wijzigingen van het gedekte product.
- Onverklaarbare verdwijning en moedwillig aan het gedekte product toegebrachte schade.
- Roekeloos gebruik, moedwillige nalatigheid of misbruik tijdens het gebruik van het product. Onder misbruik wordt verstaan het opzettelijk niet gebruiken van beschermende accessoires tijdens het gebruik van een product, het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen en gebruiken van het gedekte product waardoor het beschadigd kan raken en moedwillig toegebrachte schade aan 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.

Beperkingen van ADP: Gen 2

Voor **Gen 2 ADP Care Packs** zal het totale bedrag dat HP betaalt voor reparaties of vervanging voor alle claims in verband met schade door ongelukken niet hoger zijn dan de aanschafprijs van het gedekte product, exclusief belastingen en vervoerskosten. Indien **HP, haar gelieerde bedrijven, leveranciers, onderaannemers, resellers of serviceleveranciers** reparaties uitvoeren die totaal even duur zijn als de aanschafprijs van het gedekte product, of het gedekte product vervangen door een nieuw, remanufactured of gereviseerd product met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit, heeft HP geen verdere verplichtingen onder deze HP Care Pack serviceovereenkomst inzake claims voor Accidental Damage door gebruik voor het betreffende gedekte product, maar blijven alle andere aspecten van de aangeschafte HP Care Pack service geldig, tenzij specifiek anders is vastgelegd in het land van aanschaf. De reparatiekosten voor eventuele verdere ADP-claims worden in rekening gebracht op uur- en materiaalbasis.

Beperkingen van ADP: "1 ADP CLAIM"

Voor **"1 ADP CLAIM" Care Packs** kan slechts één claim per productserienummer worden ingediend, beginnend op de aanvangsdatum van de HP service. Als de limiet van één claim is bereikt, is ook de maximale aansprakelijkheid voor ADP onder deze HP serviceovereenkomst bereikt. Indien **HP, haar gelieerde bedrijven, leveranciers, onderaannemers, resellers of serviceleveranciers** ADP-reparaties uitvoeren of het gedekte product vervangen door een nieuw, remanufactured of gereviseerd product met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit, heeft HP geen verdere verplichtingen onder deze HP Care Pack serviceovereenkomst inzake claims voor Accidental Damage door gebruik voor het betreffende gedekte product, maar blijven alle andere aspecten van de aangeschafte HP Care Pack service geldig, tenzij specifiek anders is vastgelegd in het land van aanschaf. De reparatiekosten voor eventuele verdere ADP-claims worden in rekening gebracht op uur- en materiaalbasis.



Extra beperkingen van ADP

- HP niet aansprakelijk voor enige incidentele of vervolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, schade aan eigendom, tijdverlies of verlies van data die voortkomen uit defecten aan een product of apparaat, vertragingen in de servicelevering of de onmogelijkheid om service te leveren.
- HP behoudt zich het recht voor om het product fysiek te onderzoeken en/of in samenwerking met de klant een claim inzake onopzettelijke schade door gebruik te valideren.
- HP kan naar eigen inzicht beslissen om de betreffende HP producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Het gedekte product wordt het eigendom van HP en moet, op kosten van HP aan HP (of een door HP aangewezen derde) worden geretourneerd. HP behoudt zich het recht voor om het product door een remanufactured of gereviseerd product te vervangen. Door technologische ontwikkelingen kan het vervangende product een lagere prijs hebben dan het oorspronkelijke product.
- HP behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht verzoeken tot aanschaf van het servicekenmerk Accidental Damage bij gebruik af te wijzen.

Algemene voorwaarden

Lees de complete Care Pack [algemene voorwaarden](#).

Meer informatie

Raadpleeg voor meer informatie over Travel Support Offsite uw lokale HP contactpersoon of kijk 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 levenslange garantie op het HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2018 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. Gedrukt in de V.S.

