



Hardware Support Offsite –Pick-Up & Return Service met Accidental Damage Protection

Care Pack, onderdeel van HP Care

Voordelen

- Bescherming tegen onverwachte reparatiekosten als een mobiel of desktopapparaat schade oploopt door ongelukken. Schade door ongelukken wordt niet gedekt door de standaard garantie of door andere Care Pack producten.
- Inclusief ophalen en repareren.
- Hogere up-time en productiviteit.
- Hoogwaardige support, ondersteund door HP.
- Gemakkelijk te bereiken.

Kenmerken van de service

- Remote probleemdiagnose en telefonische support
- Reparatie in een door HP aangewezen Reparatiecentrum, inclusief onderdelen en materiaal
- Retourzending van werkend product naar uw locatie
- Apparatuur wordt opgehaald door HP
- Standaard doorlooptijd van drie werkdagen (kan variëren per regio)
- Standaard dekkingssuren
- Accidental Damage Protection

Overzicht van de service

Hardware Support Offsite Service biedt een hoogwaardige deur-tot-deur service voor bepaalde HP producten. De service omvat telefonische support, ophalen, reparatie of vervanging van het defecte apparaat in een door HP aangewezen Reparatiecentrum, retourzending van het werkende apparaat binnen drie werkdagen (kan per regio verschillen), plus alle onderdelen en arbeidskosten en de haal- en brengkosten.

Ook voorkomt de Accidental damage protection onverwachte reparatie- of vervangingskosten ten gevolge van ongelukken die gebeuren tijdens normaal gebruik van mobiele en desktopapparaten.

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken van de service

Kenmerk	Specificaties
Remote probleemdiagnose en support	Als zich een probleem voordoet, moet u eerst telefonisch contact opnemen via een supportnummer. HP biedt elementaire telefonische technische assistentie en ondersteuning bij installatie, productconfiguratie en het oplossen van problemen. Voordat er (remote of off-site) assistentie wordt verleend, kan HP u vragen relevante informatie te verstrekken, diagnosetools te starten en, op verzoek van HP, andere ondersteunende activiteiten uit te voeren. HP werkt vervolgens op afstand met u samen om het hardwareprobleem te isoleren.
Reparatie, materiaal en onderdelen	Als het probleem niet remote kan worden opgelost, zal een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger in een door HP aangewezen Reparatiecentrum technische support bieden zodra het defecte hardwareproduct door het Reparatiecentrum is ontvangen. HP levert alle onderdelen en materialen die nodig zijn om het hardwareproduct 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 technische verbeteringen op uw systeem installeren om een correcte werking van het gedekte producten te garanderen en de compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen in stand te houden. HP kan, naar eigen inzicht, eventuele firmware-updates installeren die noodzakelijk zijn om het product te ondersteunen..
Retourzending	Een door HP geautoriseerde koerier retourneert de gerepareerde of vervangen apparatuur naar uw locatie binnen het land waar de service van kracht is. Retourzending vindt per koerier over de weg plaats en neemt gewoonlijk drie tot zeven dagen in beslag. u kunt verzoeken om snellere levering tegen meerprijs, die kan variëren naar gelang de locatie..
Apparatuur wordt opgehaald door HP	Een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte product op uw locatie in het land waar de service van kracht is op en levert het af bij het door HP aangewezen Reparatiecentrum. Het is uw verantwoordelijkheid om het product op de juiste wijze te verpakken en gereed te maken voor de koerier. Serviceaanvragen moeten vóór 12.00 uur (lokale tijd) zijn ontvangen om ophalen op dezelfde dag mogelijk te maken. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald..

Kenmerk	Specificaties
Doorlooptijd	<p>De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans drie werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen waarvoor extra reparatietijd nodig is. De doorlooptijd is het aantal dagen tussen het moment dat de apparatuur bij u door een door HP geautoriseerde koerier wordt opgehaald of tijdens kantooruren is ontvangen door het door HP aangewezen Reparatiecentrum en het moment dat het gerepareerde product gereed is voor retourzending naar u. De tijd die nodig is om het gerepareerde of vervangen product retour te zenden naar de klant valt buiten de doorlooptijd. Bij ontvangst na 17.00 uur in het door HP aangewezen Reparatiecentrum begint de doorlooptijd van drie dagen op de volgende werkdag.</p> <p>De doorlooptijd van drie dagen is niet in alle regio's beschikbaar.</p>
Dekkingstijden	<p>De hierboven beschreven HP Hardware Support Offsite Services worden remote en in het door HP aangewezen Reparatiecentrum geleverd tijdens standaardkantooruren op standaardwerkdagen. De service is beschikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen (kan variëren per locatie).</p>
Accidental damage protection	<p>Als onderdeel van de service komt uw ondersteunde hardwareproduct in aanmerking voor accidental damage protection.</p> <p>Accidental Damage is 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 brand, onopzettelijk morsen van vocht in of op de apparatuur, vallen, stoten en stroompieken. Ook schade aan het LCD-scherm en kapotte onderdelen worden gedekt.</p> <p>Diefstal, verlies, normale slijtage, verbruiksartikelen, opzettelijke beschadiging en andere voorvallen zoals gespecificeerd onder 'Beperkingen van de service' zijn van Accidental Damage uitgesloten.</p> <p>Vervanging van belangrijke onderdelen, zoals hieronder gespecificeerd in 'Beperkingen van de service', is beperkt tot één per jaar</p> <p>Mogelijk wordt de apparatuur op een door HP aangewezen locatie gerepareerd of vervangen als niet alle vervangende onderdelen op locatie beschikbaar zijn..</p>

Beperkingen van de service

De service kan worden uitgevoerd in een door HP aangewezen Reparatiefaciliteit door een servicetechnicus van HP of door een andere geautoriseerde vertegenwoordiger.

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

Ondermeer de volgende services vallen buiten deze service:

- Herstel van het besturingssysteem, andere software en data.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.
- 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 doordat de klant eerder advies van HP om de betreffende problemen te voorkómen niet heeft opgevolgd.
- Preventief onderhoud door de gebruiker.

De geografische dekking kan variëren.

Uitsluitingen van de accidental damage protection service:

Accidental damage protection biedt geen dekking voor:

- Schade door het niet navolgen van de aanbevolen onderhouds- of gebruiks-specificaties van de fabrikant.
- Schade ten gevolge van oorlog, nucleaire incidenten, terrorisme, ongeautoriseerde pogingen om het apparaat te repareren of gebruik van beschadigde of defecte media.
- Data, werkonderbrekingen, veroudering, cosmetische schade, roest, verkleuring, beschadiging van de buitenzijde, slijtage of geleidelijk verval.

- Ontwerp- en constructiefouten, programmeerfouten of fouten in de bij het apparaat meegeleverde instructies.
- Fraude, diefstal, onopgehelderde mysterieuze verdwijning, fout gebruik, misbruik of moedwillig toegebrachte schade.
- Veranderingen of wijzigingen van het product.

Vervanging van belangrijke onderdelen is beperkt tot één per jaar; Belangrijke onderdelen voor accidental damage protection dekking zijn onder meer maar niet uitsluitend het scherm (LCD), dvd/cd-rom drive, moederbord, processor, vaste schijf en geheugen. Als de limiet van één voorval per jaar is bereikt, worden afhankelijk van de locatie reparatiekosten (tijd en materiaal) voor belangrijke onderdelen in rekening gebracht.

Verplichtingen van de klant

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

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

- Alle informatie te verschaffen die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat te stellen het toepasselijke supportniveau te bepalen
- Zelftests te starten en/of andere diagnosetools en programma's uit te voeren
- 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 vervangen onderdelen en vervangende producten die door de koerier zijn geleverd tijdig te installeren.

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

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om:

- Add-ons en/of accessoires van het basisproduct te verwijderen voordat dit naar HP wordt gezonden voor Accidental Damage reparatie.
- Een reservekopie te bewaren van alle software en gegevens. HP adviseert regelmatig backups te maken.
- 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.

Service dekking

Deze service dekt alle standaardaccessoires die zijn meegeleverd met het HP basisproduct (zelfde bestelnummer) en alle door HP geleverde interne componenten, zoals HP Jetdirect-kaarten, geheugen en cd-rom drives. Items zoals, maar niet beperkt tot, de volgende zijn van de service zijn onder meer uitgesloten:

- Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – batterijen en Tablet PC-pennen. Indien HP verbruiksartikelen vertrekt om de goede werking na reparatie te verifiëren als de klant deze niet in voorraad heeft, kan HP hiervoor het geldende tarief in rekening brengen.
- Onderhoudskits en andere supplies.
- Maintenance kits and other supplies.
- Niet-HP apparatuur of opties.
- Accessoires die naast het basisproduct zijn aangeschaft, zoals dockingstations en port replicators.
- Producten die eerder door een niet-geautoriseerde technicus of gebruiker zijn gerepareerd.

Geografische dekking

De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties.

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

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

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. HP behoudt zich het recht voor om dit document zonder vooraankondiging te wijzigen. 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.

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.

5981-6647NLE, september 2015.

