



# Next Business Day Hardware Support for Travelers

## Care Pack, onderdeel van HP Care

### Voordelen van de service

- HP hardwaresupport voor op reis
- Handige onsite support, waar deze beschikbaar is
- Betrouwbare responstijden
- Dekking in een groot aantal landen

### Voornaamste servicekenmerken

- Dekking op reis: beschikbaar in meer dan 80 landen
- Remote probleemdiagnose en support
- Onsite hardwaresupport
- Vervangende onderdelen en materialen
- Dekking tijdens standaard kantooruren, standaard werkdagen
- Onsite responstijd: volgende werkdag, afhankelijk van lokale beschikbaarheid
- Alleen notebook-dekking (optioneel)
- Service voor het behouden van defecte media (optioneel, alleen voor bepaalde producten)
- Accidental Damage Protection service (optioneel)

## Overzicht van de service

Next Business Day Hardware Support for Travellers biedt mobiele computergebruikers een hardwaresupportoplossing voor hun nieuwe draagbare HP product. Deze handige oplossing is beschikbaar in alle landen/regio's die op de website vermeld staan [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). De service is beschikbaar voor geselecteerde HP en Compaq producten en omvat, indien lokaal beschikbaar, onsite respons op de volgende werkdag (met remote probleemdiagnose in de lokale taal in deelnemende landen) voor het oplossen van hardwareproblemen. Support wordt geleverd tijdens standaard kantooruren en werkdagen in het betreffende land.

## Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Dekking op reis</b>	<p>Dekking voor onderweg is in belangrijke regio's beschikbaar, met een uitgebreide lijst van landen/regio's die nog wordt uitgebreid. Een gedetailleerde lijst is beschikbaar op <a href="http://hp.com/services/travel">hp.com/services/travel</a>. Deze lijst geeft informatie over de specifieke geografische beschikbaarheid van Next Business Day Hardware Support for Travelers, inclusief opties voor Accidental Damage Protection en behoud van defecte media. Deze lijst met landen/regio's kan zonder voorafkondiging worden gewijzigd.</p> <p>Het is raadzaam om vóór vertrek de reisdekking via deze website te valideren.</p> <p>Wanneer de klant in een van deze landen/regio's reist en zich buiten het land bevindt waarin het product is gekocht, zal HP:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De klant via "Neem contact op met HP" op <a href="http://hp.com">hp.com</a> het telefoonnummer van het HP Global Solution Center in het betreffende land of de regio verstrekken</li><li>• Supportverzoeken van de klant of van de interne helpdesk van het bedrijf van de klant in het land waar wordt gereisd accepteren</li><li>• Een hardwaredefectniveau bepalen</li><li>• De service op de volgende werkdag regelen op de locatie van de klant in het deelnemende land of de regio, of zo nodig een vervangend onderdeel leveren</li><li>• Alle benodigde onderdelen voor reparatie leveren volgens de hardwarespecificatie, mits landspecifieke onderdelen beschikbaar zijn op de reislocatie</li></ul>
<b>Remote probleemdiagnose en support</b>	<p>Als de klant een serviceverzoek heeft ingediend via een speciaal HP support telefoonnummer, werkt HP tijdens de dekkingsuren met de klant om het hardwareprobleem te identificeren en het probleem remote te bepalen en op te lossen. Voordat assistentie op locatie wordt verleend kan HP via elektronische hulpmiddelen (indien beschikbaar) een diagnose op afstand starten en uitvoeren om oplossing van het probleem op afstand mogelijk te maken. HP kan ook op andere wijze proberen het probleem op afstand op te lossen.</p> <p>Als een hardwareprobleem optreedt buiten het land van aanschaf, dient de klant HP eerst telefonisch om assistentie te verzoeken tijdens lokale kantooruren en werkdagen via de lokale telefoonnummers die vermeld worden onder "Neem contact op met HP" op <a href="http://hp.com">hp.com</a>.</p>

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Onsite hardware support</b>	<p>Bij technische hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger ervoor dat de gedekte hardwareproducten weer gaan functioneren. HP kan, naar eigen inzicht, besluiten producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuwe producten. De vervangen producten worden het eigendom van HP.</p> <p>Daarnaast kan HP technische verbeteringen installeren voor een correcte werking van de hardwareproducten en om de compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven. HP kan, naar eigen inzicht, eventuele firmwareupdates installeren die volgens HP noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support door HP mogelijk te maken.</p>
<b>Vervangende onderdelen en materialen</b>	<p>HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materialen voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP. Klanten die vervangende onderdelen willen behouden, worden gefactureerd voor de catalogusprijs, onder aftrek van eventuele van toepassing zijnde kortingen op het vervangende onderdeel.</p> <p>Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden niet geleverd in het kader van deze service. Op supplies en verbruiksartikelen zijn de standaard garantievoorwaarden van toepassing.</p> <p><b>Maximaal ondersteunde levensduur/maximumberuik:</b> Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/ of maximumgebruik, zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de Quick Specs van het product of de technische productdatasheet, hebben bereikt worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.</p>
<b>Dekkingsvenster</b>	<p>De dekkingperiode geeft aan wanneer de beschreven onsite of remote services beschikbaar zijn.</p> <p>Servicecalls die buiten deze periode worden gelogd voor de eerstvolgende dag waarvoor een dekkingperiode bestaat.</p> <p>Voor deze service zijn de volgende responstijden beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard kantooruren, standaard werkdagen (9 x 5) – Service is beschikbaar van 8.00 tot 17.00 uur lokale tijd, maandag t/m vrijdag, exclusief algemeen erkende feestdagen (kan variëren per land of regio) of de standaard kantooruren en standaard werkdagen van het deelnemende land/de regio waarin de service wordt gevraagd.</li> </ul> <p>Dekkingstijden kunnen per locatie variëren. Neem contact op met het lokale verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>
<b>Onsite responstijd</b>	<p>De onsite responstijd is de periode tussen het moment waarop het eerste serviceverzoek door HP wordt ontvangen en gelogd en het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger op de locatie van de klant arriveert, mits deze periode binnen de dekkingperiode valt. Responstijd wordt alleen tijdens de dekkinguren gemeten en loopt door op de volgende dag waarvoor een dekkingstijd bestaat.</p> <p>Voor deze service zijn de volgende onsite responstijden beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onsite respons op volgende werkdag – Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice op de eerstvolgende werkdag na registratie van het serviceverzoek.</li> </ul> <p>Er kunnen lokale beperkingen gelden, zoals gebieden met een afwijkende responstijd, afhankelijk van de geografische locatie waar de hardware support wordt gevraagd.</p> <p>De responstijden kunnen variëren afhankelijk van lokale beschikbaarheid. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>

## Specificaties (optioneel)

**Tabel 2.** Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Alleen notebook-dekking</b>	Voor in aanmerking komende pc-producten kan de klant kiezen voor alleen notebook-dekking. Bij Care Packs met deze dekking vallen externe monitoren en andere externe accessoires niet onder het gespecificeerde serviceniveau. Dockingstations of port replicators worden alleen gedekt in het land waarin het Care Pack is aangeschaft, maar niet tijdens reizen buiten het land van aanschaf.
<b>Behoud van defecte media</b>	Voor in aanmerking komende producten verleent deze service-optie de klant het recht om defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als de klant geen afstand wil doen van een schijf (schijf of SSD/flashdrive) die vertrouwelijke informatie bevat. De wens tot het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een gedekt systeem. Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden doet HP afstand van het recht om een defecte schijf of SSD/flashdrive die wordt gedekt door de service-optie voor het behouden van defecte media in bezit of eigendom te nemen als HP een vervangend product aan de klant levert. De klant behoudt alle defecte schijven of SSD/flashdrives die door HP onder de HP supportovereenkomst worden ondersteund en de klant is volledig verantwoordelijk voor de bescherming en privacy van de data die zich op de defecte schijf of SSD/flashdrive bevinden.
<b>Accidental damage protection</b>	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.  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'.

## Dekking

Deze service dekt in aanmerking komende HP of Compaq hardwareproducten en alle door HP geleverde interne componenten (zoals geheugen en dvd-rom drives) plus aangesloten accessoires van de merken HP en Compaq die samen met het hoofdproduct zijn aangeschaft, zoals een muis, toetsenbord, dockingstation, netvoedingsadapter.

Externe HP monitoren vallen niet onder de dekking. Het scherm van All-in-One apparaten wordt wel gedekt, omdat dit niet als een externe monitor wordt beschouwd. Een tweede monitor die op een All-in-One apparaat wordt aangesloten wordt echter niet door deze service gedekt.

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – verwisselbare media, door de gebruiker te vervangen batterijen en tablet pc-pennen, onderhoudskits en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service. Voor long-life batterijen voor HP notebooks en tablets geldt een dekking van maximaal 3 jaar.

Bij vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening gebracht worden. HP adviseert in overleg met de klant een vervanging. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale supportcapaciteit).

## Verantwoordelijkheden van de klant

Als de klant de hieronder beschreven verantwoordelijkheden van de klant niet vervult, is HP of een door HP geautoriseerd serviceleverancier niet verplicht om de service volgens de specificaties te leveren.

Indien van toepassing moet de klant of een geautoriseerd HP vertegenwoordiger de hardware-producten binnen 10 dagen na aankoop van deze service registreren volgens de registratie-instructies bij het pakket, in een e-maildocument, of anderszins volgens de aanwijzingen van HP. Indien een gedekt product permanent naar een andere locatie wordt overgebracht, dient registratie (of aanpassing van de bestaande HP registratie) binnen 10 dagen na deze verandering plaats te vinden.

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

- alvorens HP op de hoogte te stellen van een hardwaredefect alle diagnoses uitvoeren die de klant zelf kan uitvoeren
- een defect in de hardware direct aan HP melden
- het serienummer van het gedekte product verstrekken
- het lokale adres en telefoonnummer doorgeven
- aanwezig zijn om de servicetechnicus te ontvangen of om de onderdelen van een koerier in ontvangst te nemen
- HP onbepaald toegang verlenen tot alle locaties waar de service moet worden uitgevoerd
- alle informatie 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 starten en andere diagnosetools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- firmware-updates en patches installeren die door de klant geïnstalleerd kunnen worden
- op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

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

Als Customer Self Repair onderdelen worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant het defecte onderdeel binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. Indien HP het defecte onderdeel niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als het onderdeel bij ontvangst fysiek beschadigd is, dient de klant een door HP vastgestelde vergoeding te betalen voor het betreffende onderdeel.

Bij de serviceoptie voor het behouden van defecte media is de klant verantwoordelijk voor:

- fysieke controle op de vaste schijven of SSD/flashdrives tijdens support door HP. HP is niet verantwoordelijk voor de data op vaste schijven of SSD/flashdrives
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens die zich op de schijf of SSD/flashdrive bevinden
- aanwezigheid van een geautoriseerd vertegenwoordiger om de defecte schijven of SSD/flashdrives te behouden, vervangende schijven of SSD/flashdrives te accepteren, HP identificatiegegevens te verstrekken over elke behouden schijf of SSD/flashdrive en, op verzoek van HP, een verklaring te tekenen dat de schijven of SSD/flashdrives zijn behouden
- vernietiging van de vaste schijf of SSD/flashdrive en/of zorgen dat de schijf of SSD/flashdrive niet meer wordt gebruikt
- vernietiging van alle behouden schijven of SSD/flashdrives volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor schijven of SSD/flashdrives die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende schijven of SSD/flashdrives direct na afloop van de

supporttermijn aan HP te retourneren. De Klant is volledig verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leaseschijf of SSD/flashdrive aan HP wordt geretourneerd en HP is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de schijf of SSD/flashdrive bevinden.

## 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 per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of andere onderdelen die zijn geclassificeerd als Customer Self Repair parts, of een geheel vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

HP behoudt zich het recht voor om het gedekte product ter reparatie van de locatie van de klant te verwijderen.

In geval het apparaat bij een reparatie, inclusief Accidental Damage Protection, moet worden vervangen, verlangt HP dat de klant het defecte apparaat naar het land van aankoop retourneert. Vervanging van het gehele apparaat is niet beschikbaar buiten het land waar de service is aangeschaft. Reisdekking is beperkt tot onsite en offsite reparatie van het oorspronkelijke apparaat.

Een onsite responstijd geldt niet als de service via remote diagnose, remote support of andere hierboven beschreven methoden kan worden geleverd.

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en ondersteuning 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 installeren
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP
- Preventief gebruikersonderhoud

Als de klant zich buiten het land van aanschaf bevindt, worden de beschreven supportservices alleen geleverd als het land/de regio waarin de service wordt gevraagd en geleverd op de lijst van deelnemende landen/regio's staat, zie de tabel op [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Services onder deze overeenkomst zijn niet beschikbaar in andere landen/regio's dan die in de tabel vermeld worden. Service kan echter op een lager niveau geleverd worden op enkele locaties die niet in de tabel vermeld worden.

Als reparatie-onderdelen zoals gespecialiseerde taal- of landspecifieke onderdelen niet beschikbaar zijn, heeft de klant de volgende opties:

- Het serviceverzoek uitstellen totdat de klant is teruggekeerd in het land waar het product is aangeschaft
- Accepteren dat een defect landspecifiek onderdeel wordt vervangen door een lokaal onderdeel (bijvoorbeeld een Engels/Amerikaans toetsenbord)

Gespecialiseerde taal- of landspecifieke onderdelen, zoals niet-internationale Engelse of niet-lokale toetsenborden of landspecifieke voedingsonderdelen zijn niet algemeen in alle landen beschikbaar en wordt niet gedekt volgens de voorwaarden van deze overeenkomst, behalve in het land van herkomst.

Serviceverzoeken buiten het land waarin het product is aangeschaft, zijn beperkt tot de basiseenheid. Services voor externe monitoren worden alleen geleverd in het land waarin het product is aangeschaft indien de klant deze extra dekking heeft aangeschaft. Dockingstations of port replicators worden alleen gedekt in het land waarin het Care Pack is aangeschaft, maar niet tijdens reizen buiten het land van aanschaf.

Deze service geldt niet voor opties van een ander merk dan HP.

## Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media

De optionele service voor het behouden van defecte media geldt alleen voor vaste schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives die wegens een storing door HP zijn vervangen. Het is niet van toepassing op vervanging van niet-defecte vaste schijven of SSD/flashdrives.

SSD/flashdrives 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 Quick Specs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de optionele service voor het behouden van defecte media.

De foutpercentages op vaste schijven of SSD/flashdrives worden voortdurend bewaakt en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen als HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behouden van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte vaste schijven of SSD/flashdrives significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR DE INHOUD OF VERNIETIGING VAN DOOR DE KLANT IN BEZIT GEHOUDEN SCHIJVEN OF SSD/FLASH DRIVES. NIETTEGENSTAANDE ENIGE STRIJDIGE INFORMATIE IN HP'S HUIDIGE STANDAARD VERKOOPVOORWAARDEN OF IN DE TECHNISCHE DATASHEET ZIJN HP OF GELIËERDE BEDRIJVEN, ONDERAANNEMERS OF LEVERANCIERS VAN HP IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INCIDENTELE, BIJZONDERE OF GEVOLGSCHADE OF SCHADE ALS GEVOLG VAN VERLIES OF MISBRUIK VAN DATA IN HET KADER VAN DEZE SERVICE VOOR HET BEHOUDEN VAN DEFECTE MEDIA.

## 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 de accidental damage protection service. 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 bio-riskante) 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, onopgehelderde mysterieuze verdwijning of misplaatting
- 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 het product
- 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 ten gevolge van onder meer, maar niet beperkt tot, virussen, applicatieprogramma's, netwerkprogramma's, upgrades, formatteren, 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 Care Pack
- 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 Care Pack
- 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 politieoptreden, (al of niet verklaarde) oorlog, nucleaire incidenten, terrorisme
- veranderingen of wijzigingen van het gedekte product
- 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 deze accidental damage protection service. 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 het Care Pack. Als de genoemde limiet is bereikt, worden de reparatiekosten (tijd en materiaal) voor extra claims in rekening gebracht, maar alle andere kenmerken van het aangeschafte Care Pack 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 voor de service

Reisdekking zoals gespecificeerd in Tabel 1 in andere landen/locaties dan het land van aanschaf is beperkt tot reizen en niet geldig voor permanent verblijf in een andere regio.

## Reiszones

Alle responstijden gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van de door HP daartoe aangewezen supportvestiging bevinden worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich meer dan 320 km van de door HP daartoe aangewezen supportvestiging bevinden worden extra reiskosten in rekening gebracht.

Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties.

Voor responstijden op locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	Onsite responstijd
0 – 160 km	Volgende werkdag*
161 – 320 km	1 extra werkdag*
321 – 480 km	2 extra werkdagen*
Meer dan 480 km	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources*

**Meer informatie**  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

**Kijk voor HP Global Solution Centers voor technische support op**  
[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).

\* Reiszonedefinities en de bijbehorende responstijden kunnen in deelnemende landen/regio's verschillen. Neem contact op met het lokale verkoopkantoor voor meer informatie over reiszones en gewijzigde responstijden.

**Meld u aan voor updates op**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Delen met collega's

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 2016 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.

