



Voordelen van de service

- Controle over oude apparatuur
- Verantwoordelijkheid voor het milieu
- Beveiliging van intellectueel eigendom
- Bijdrage aan de circulaire economie
- Restwaarde terugkrijgen

Kenmerken van de service

- Verwijdering van verouderde apparatuur
- Verantwoord hergebruik of recycling van niet meer gebruikte apparatuur
- Veilige verwijdering van vertrouwelijke data en bedrijfskritische informatie

Overzicht van de service

HP biedt een uitgebreid portfolio services voor pc's. We leveren IT-afdelingen en eindgebruikers gebruiksklare pc's; we optimaliseren en onderhouden de pc's, notebooks en tablets; en bieden veilige en duurzame services aan het eind van de gebruiksduur. Herstel- en vernieuwingservices zijn een essentieel onderdeel van ons servicesportfolio. Als het tijd is om oude pc's en apparaten weg te doen, wilt u er zeker van zijn dat dit op de juiste wijze gebeurt. Draag bij aan de circulaire economie en laat uw overtollige apparatuur op een veilige, efficiënte en milieuvriendelijke manier door HP verwijderen.

Kenmerken en specificaties

Herstel- en vernieuwingservices waarborgen de juiste verwijderingsprocedures voor uw apparatuur aan het einde van de gebruiksduur.

- **HP Apparaatherstelservice:** HP biedt een eenvoudige en complete oplossing om uw niet meer gebruikte apparatuur veilig en duurzaam te hergebruiken en geeft u de restwaarde terug.¹
- **HP De-installatieservice:** HP verwijdert pc's, monitoren en randapparaten uit de werkomgeving (bureaus, kantoren, labruimtes en lokalen), brengt ze naar een door u aangewezen verzamelplaats op uw locatie (zoals een leeg kantoor, laadplatform of een hoek van het gebouw) en maakt ze gereed voor transport. HP kan ook de opslagmedia uit uw apparatuur verwijderen en desgewenst bij u achterlaten.
- **HP Sanitizationservice:** Alle informatie op de apparatuur wordt aan het eind van de levensduur blijvend en volledig door HP gewist om ervoor te zorgen dat er geen gevoelige of vertrouwelijke informatie terug te halen is.
- **HP Recycling Service:** HP geeft uw gedeïnstalleerde overtollige apparatuur een volgende bestemming door deze verantwoord te recyclen.

Leveringsspecificaties

Apparaatherstelservice

U kunt uw apparatuur zelf naar HP sturen of HP de logistiek laten regelen om uw apparatuur naar onze herbestemmingsinstallaties te vervoeren, ervoor te zorgen dat uw gegevens volgens de nieuwste industriestandaarden worden gewist of vernietigd, u een billijke prijs voor de apparatuur te bieden en een certificaat van datasanitization en een rapport met duurzaamheidsvoordelen te verstrekken. De apparaatherstelservice wordt aangeboden voor pc-apparatuur van HP en van andere leveranciers. Voor de apparaatherstelservice voor apparatuur van andere leveranciers moet u aantonen dat u een HP apparaat hebt aangeschaft.¹

De-installatieservice

HP verpakt en verzamelt uw oude hardware en verstrekt een de-installatieregister in Microsoft Excel-formaat met de productbeschrijving, het serienummer en het assetlabelnummer (indien aanwezig). De te de-installeren producten kunnen een pc, monitor, docking station, toetsenbord en muis zijn, die zich in hetzelfde kantoor, hokje, lab of lokaal bevinden waar de nieuwe hardware geïnstalleerd is. Als er een verzoek tot verwijdering van opslagmedia is gedaan, voert HP de verwijdering op locatie uit en wordt de verwijderde media teruggebracht naar de plaats waar de de-installatie heeft plaatsgevonden.

Sanitization-service

De informatie wordt blijvend en volledig door HP verwijderd door het wissen van de data of de vernietiging van de opslagmedia. Beide methoden voldoen aan de nieuwste industriestandaarden en maken de eerder op het apparaat opgeslagen data volledig onleesbaar. De sanitization kan op locatie of extern plaatsvinden, met of zonder HP Recyclingservice. Op uw verzoek kan HP de gewiste of vernietigde schijven achterlaten, zodat u deze volgens uw eigen interne veiligheidsbeleid of vereisten kunt verwerken. We leveren een volledig rapport aan over het resultaat.

Recyclingservice

HP plant de verwijdering van de apparatuur met een goedgekeurde logistieke dienstverlener, die de gedeïnstalleerde apparaten van centrale verzamelpunten naar een door HP goedgekeurde verwerkingsfaciliteit vervoert. De apparatuur wordt op een veilige, milieuvriendelijke manier gerecycled. U ontvangt binnen een maand na de verwerking een certificaat van recycling.

Verantwoordelijkheden van de klant

- **Vorbereiding:** Als de de-installatieservice is aangevraagd, zorgt HP voor de noodzakelijke voorbereidingen voor de apparatuur; indien dit niet het geval is, moet u zelf de apparatuur op een centrale locatie neerzetten, op de begane grond of in een ruimte met toegang tot een lift die rechtstreeks toegang geeft tot het laadgebied. Als alleen de recyclingservice is aangevraagd, moet de apparatuur op pallets of in dozen worden verpakt. Voor alle andere services wordt het verpakken en op pallets plaatsen uitgevoerd door een HP Servicepartner. HP verstrekt een gedetailleerde opdrachtorder die voorafgaand aan de service door u moet worden getekend.
- **Databack-up:** Voordat u HP toegang geeft tot de apparatuur moet u een back-up maken van alle data die bewaard moeten blijven. Vertrouwelijke gegevens moeten worden verwijderd. Als de Sanitization-service of de HP Apparaatherstelservice is aangevraagd, verwijdert HP de data voor u.
- **Toegankelijkheid van de site:** Bij bestelling van de service moet worden aangegeven of er beperkingen gelden ten aanzien van het gebouw, het parkeren en de bewaking. De door u bij de planning van de service aangewezen vertegenwoordiger moet ter plaatse aanwezig zijn om de HP leverancier naar de apparatuur te brengen. Als het ophalen mislukt door toegangsbeperkingen of het niet aanwezig zijn van personeel op locatie, dient de service volledig te worden betaald. Restitutie is niet mogelijk.
- **Werkruimte:** U moet een geschikte ruimte en voorzieningen binnen redelijke afstand van de bureaus, kantoren, labruimtes of kamers beschikbaar stellen om producten te verzamelen en te bewaren, inclusief een werkruimte voor onsite schoonmaak (indien aangevraagd) en bergruimte voor de verwijderde schijven (indien u deze wenst te behouden). U moet HP op de hoogte stellen van alle eventuele gezondheids- en veiligheidsrisico's en HP heeft het recht om de levering van de service uit te stellen totdat deze zijn verholpen.

- **Vertrouwelijkheid:** Alle gegevens die onder deze Overeenkomst worden uitgewisseld, zullen vertrouwelijk worden behandeld als ze bij bekendmaking als dusdanig werden geïdentificeerd of als een dergelijke behandeling redelijkerwijs nodig blijkt onder de omstandigheden van bekendmaking. Vertrouwelijke gegevens mogen alleen worden gebruikt voor de uitoefening van de rechten of uitvoering van de plichten zoals bepaald door deze overeenkomst en gedeeld worden met medewerkers, agenten of onderaannemers die deze gegevens nodig hebben om die doelen te realiseren. Vertrouwelijke gegevens worden beschermd met de zorgvuldigheid die redelijkerwijs nodig is om ongeoorloofd gebruik of bekendmaking te voorkomen gedurende drie jaar vanaf de datum van ontvangst of (indien langer) zolang de informatie vertrouwelijk blijft. Deze verplichtingen gelden niet voor gegevens die: i) al bekend waren of ter kennis komen van de ontvangende partij zonder de vertrouwelijkheidsvoorwaarde; ii) onafhankelijk werden ontwikkeld door de ontvangende partij; of iii) indien bekendmaking wettelijk of door een overheidsinstelling verplicht is.
- **Persoonlijke gegevens:** Elke partij zal haar respectievelijke verplichtingen naleven zoals bepaald door de gegevensbeschermingswetgeving. HP heeft niet de intentie om toegang te krijgen tot persoonlijk identificeerbare gegevens bij het aanbieden van haar services. In zoverre dat HP toegang heeft tot persoonlijk identificeerbare gegevens die opgeslagen zijn op een van uw systemen of apparaten, zal dergelijke toegang incidenteel zijn en blijft u te allen tijde de beheerder van al uw persoonlijk identificeerbare gegevens. Alle persoonlijk identificeerbare gegevens waartoe HP toegang heeft, zullen uitsluitend gebruikt worden met het oog op het leveren van de bestelde services. U bent verantwoordelijk voor de beveiliging van uw gepatenteerde en vertrouwelijke gegevens.

Apparaatherstelservice

- **Verzending:** Bij de apparaatherstelservice kunt u kiezen de apparatuur zelf naar HP te verzenden of HP de apparatuur te laten ophalen, inpakken en verzenden. Bij de Sanitization- en recyclingservices is het ophalen van de apparatuur door HP inbegrepen. Voor de ophaalservice geldt een minimum van vijf eenheden. Verzend het apparaat naar het opgegeven adres zodat het binnen 20 dagen na het accepteren van de offerte aankomt (alleen Apparaatherstelservice). Als HP het apparaat niet binnen 20 dagen na acceptatie van de offerte heeft ontvangen, gaat u ermee akkoord dat HP de offerte kan herzien of intrekken. U moet ervoor zorgen dat alle in de offerte aangegeven materialen zijn inbegrepen. Als niet alle materialen zijn inbegrepen, gaat u ermee akkoord dat dit van invloed kan zijn op de definitieve waarde van uw apparaat en/of kan leiden tot het opstellen van een nieuwe offerte.
- **Prijsofferte:** HP stuurt u een vrijblijvende offerte die 30 kalenderdagen geldig is en is gebaseerd op de door u verstrekte informatie over het apparaat ("offerte"). Deze offerte is gebonden aan voorwaarden en wordt bevestigd tenzij het door HP of de erkende herbestemmingspartner van HP ontvangen product niet overeenkomt met de verstrekte gegevens (bijvoorbeeld wanneer er onderdelen in het apparaat ontbreken). Het definitieve bedrag van de offerte wordt door HP verstrekt na de audit en het datasanitizationproces. Het accepteren van de offerte houdt in dat u de apparatuur verzendt of akkoord gaat met het ophalen ervan zodat deze binnen 20 dagen na aanvaarding van de offerte wordt afgeleverd.
- **Eigendom en bevoegdheid:** U moet bevestigen dat u ten minste 18 jaar oud bent en gerechtigd bent uw apparaat te verkopen. U moet tevens bevestigen dat u een commerciële klant bent of een commerciële klant vertegenwoordigt en wettelijk bevoegd bent deze overeenkomst af te sluiten.
- **Deactivatie en persoonlijke gegevens:** Deactiveer alle services op uw apparaat, waaronder "Vind mijn apparaat," en verwijder alle geïntegreerde codes zodat HP alle data van uw apparaat kan wissen. Verwijder alle persoonlijke gegevens en data; nadat u het apparaat hebt teruggestuurd is het niet meer mogelijk de op het apparaat opgeslagen gegevens of bestanden te recupereren. U moet ermee akkoord gaan dat HP niet verantwoordelijk is voor het verlies van persoonlijke gegevens of bestanden die op of in het apparaat zijn blijven staan.
- **Snelle verzending door uzelf:** Verzend het apparaat naar het opgegeven adres zodat het binnen 20 dagen na acceptatie van de offerte aankomt. Als HP het apparaat niet binnen 20 dagen na acceptatie van de offerte heeft ontvangen, gaat u ermee akkoord dat HP de offerte kan herzien of intrekken. U moet ervoor zorgen dat alle in de offerte aangegeven materialen zijn inbegrepen. Als niet alle materialen zijn inbegrepen, gaat u ermee akkoord dat dit van invloed kan zijn op de definitieve waarde van uw apparaat en/of kan leiden tot het opstellen van een nieuwe offerte.

- **Betaling (rechtstreekse klant):** Na het bestellen van de SKU (logistiek) en het verwerken van de service via de HP B2B-portal of HP bestelbeheer, stuurt HP u een factuur voor de kosten van de service. Nadat u de factuur naar HP heeft verstuurd volgens de aanwijzingen vermeld in het aankooporder, voor de toestellen die u naar HP stuurt, wordt u betaald volgens de standaard betaalkoördinaten van HP.
- **Betaling (onrechtstreekse klant):** Nadat de factuur i.v.m. de netto kosten – restwaarde afgetrokken van de verwerkings- en logistieke kosten – ontvangen is door de HP Apparaatherstelpartner, wordt u binnen 30 werkdagen na de ontvangst van uw factuur door de HP Apparaatherstelpartner betaald.

Verantwoordelijkheden van HP voor de apparaatherstelservice

- **Audit en datasanitization:** Alle apparaten worden bij ontvangst door HP of een erkende HP serviceverlener gecontroleerd. Als het apparaat voldoet aan de vereisten die staan vermeld in de goedgekeurde offerte, zal HP de offerte respecteren. Als uw apparaat niet voldoet aan de in de overeengekomen offerte vermelde vereisten, kan uw offerte worden aangepast. Alle apparatuur die niet meer te herstellen is, wordt gerecycled door de HP Partner voor apparaatherstel. Op alle apparaten wordt een datasanitizationproces uitgevoerd om er zeker van te zijn dat al uw gegevens zijn verwijderd.
- **Rapportage:** Na de audit en datasanitization stuurt HP u een audit- en financieel rapport, een certificaat van datasanitization en een milieuvoordelenrapport. In het audit- en financieel rapport wordt alle ontvangen apparatuur vermeld en de staat waarin deze zich bevindt ten opzichte van de overeengekomen offerte. In dit rapport worden ook de instructies vermeld voor het opstellen van de factuur om de betaling te ontvangen. Het datasanitizationcertificaat is een officiële certificering van datasanitization op grond van de aanbevelingen van het NIST (National Institute of Standards and Technology). In het Rapport over duurzaamheidsvoordelen kunt u zien welke bijdrage u heeft geleverd aan het voorkomen van de uitstoot van broeikasgassen.
- **Betaling (rechtstreekse klant):** De servicebetaling wordt in 2 verdeeld:
 - Na het bestellen van de SKU (logistiek) en het verwerken van de kosten in de HP B2B-portal, stuurt HP u een factuur.
 - Na het versturen van een factuur aan HP volgens de aanwijzingen in het HP audit- en financieel rapport, wordt u betaald volgens de standaard betaalkoördinaten van HP.
- **Betaling (onrechtstreekse klant):** Nadat de factuur i.v.m. de netto kosten – restwaarde afgetrokken van de verwerkings- en logistieke kosten – ontvangen is door de HP partner, wordt u binnen 30 werkdagen na de ontvangst van uw factuur door HP betaald.
- **Overdracht van eigenaar (rechtstreekse klant):** Het eigendom van de apparaten wordt van de Klant naar HP overgedragen zodra de beoordeling van de apparaten bevestigd is en het Audit- en financieel rapport is verzonden. Deze service is onderhevig aan de algemene voorwaarden vermeld in de Apparaatherstelservice-overeenkomst met de klant.
- **Overdracht van eigenaar (onrechtstreekse klant):** Het eigendom gaat over op de partner van HP op het moment dat de apparatuur wordt opgehaald of in de installaties van de HP partner (voor verzending door de klant) in ontvangst wordt genomen. Deze service is onderhevig aan de algemene voorwaarden vermeld in de Apparaatherstelservice-overeenkomst met de klant.
- **Herbestemming:** HP zal uw apparatuur herbestemmen of doorverkopen in overeenkomst met de standaarden van HP voor het hergebruiken van producten en alle van toepassing zijnde nationale en lokale wet- en regelgeving.



Beperkingen van de service

- **Afspraken maken en annuleren:** Afspraken voor de service moeten zeven werkdagen van tevoren worden gepland. Wijzigingen of annuleringen moeten ten minste drie werkdagen voor de geplande datum worden doorgegeven om extra kosten te voorkomen. De service kan niet meer worden geannuleerd als de eenheden al zijn opgehaald of in de herbestemmingsinstallaties zijn aangekomen.
- **Ophalen van apparatuur:** Er is geen teruggave mogelijk van op uw locatie opgehaalde apparatuur.
- **Servicelevering:** Services kunnen alleen tijdens standaard kantooruren, van maandag t/m vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur lokale tijd, worden gepland. Voor serviceaanvragen buiten deze tijden is een aangepaste offerte vereist. Service wordt niet geleverd op algemeen erkende feestdagen. Services moeten worden ontvangen/uitgevoerd in het land van bestelling.
- **Onderaannemers:** HP kan elk onderdeel van de servicelevering op elk gewenst moment, na schriftelijke kennisgeving, uitbesteden aan een derde partij, waaronder een door HP geautoriseerde serviceleverancier, of een Serviceovereenkomst overdragen aan een andere HP entiteit.
- **Geografische dekking:** Service is mogelijk niet op alle locaties beschikbaar. Neem contact op met uw lokale HP accountmanager voor informatie over dekking en beperkingen in uw land.
- **Ophalen en logistiek:** De ophaalkosten variëren afhankelijk van de logistieke gegevens en zijn opgenomen in de offerte. Vermeld bij het aanvragen van de service of er toegangsbeperkingen zijn, om extra kosten te voorkomen. Alleen bij het ophalen van op pallets geplaatste apparatuur en de bij leveringen van terug te plaatsen apparatuur worden de pallets geteld. Alle locaties moeten voldoen aan de standaard gezondheids- en veiligheidsvoorschriften. Voor ophaalservices op een bepaald tijdstip, buiten de reguliere werkuren of in het weekend, is een aangepaste offerte vereist.
- **Risico van verlies:** Het risico van verlies of beschadiging van producten valt onder uw verantwoordelijkheid tot ze worden opgehaald door HP of geleverd aan HP (in het geval u het product naar HP verzendt).

Meer informatie

Neem contact op met uw lokale HP accountmanager of channel partner voor meer informatie, of kijk op hp.com/go/recoverandrenuew.

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



Delen met collega's

1. De reële marktwaarde wordt vastgesteld op basis van de ouderdom en staat van het apparaat. Mogelijk hebben niet alle apparaten een restwaarde. Als er geen restwaarde is, wordt het apparaat op een verantwoorde manier gerecycled.

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene servicevoorwaarden van HP die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene servicevoorwaarden van HP en de HP garantie op het HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2020 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 de 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.

4AA5-0170NLE, februari 2020, rev. 5

