



HP Hardware Support Offsite Return Services voor consumenten

HP Care Pack Services

Technische info

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

HP biedt serviceniveaus met verschillende verzendopties naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. Deze worden hierna beschreven.

Sommige serviceniveaus zijn ook verkrijgbaar met optionele servicekenmerken zoals bescherming tegen onopzettelijke schade (accidental damage protection).

Voordelen van de service

- Flexibele verzendopties
- Een betrouwbaar, voordelig alternatief voor onsite support voor producten in een niet-kritische bedrijfsomgevingen of thuis
- Hoogwaardige support

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
- Flexibele verzendopties naar een door HP aangewezen reparatiecentrum
- Standaard doorlooptijd van drie werkdagen (kan per regio variëren)
- Dekking tijdens standaard kantooruren, standaard werkdagen

De voordelen van HP Care Pack Services gelden als aanvulling op alle rechten die de klant eventueel heeft onder de HP garantie die bij HP producten wordt geleverd en/of onder de van toepassing zijnde wetgeving voor consumentenbescherming. Volgens deze wetgeving zijn verkopers van producten verplicht te zorgen dat door consumenten gekochte producten gedurende twee jaar na levering voldoen aan de voorwaarden van de betreffende verkoopovereenkomst. Het HP Care Pack maakt op geen enkele wijze inbreuk op uw wettelijk vastgelegde rechten als consument en beperkt deze niet. Kijk voor meer informatie over uw rechten op de volgende website:

[Wettelijke garantie voor consumenten](#)

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken

Kenmerk	Specificaties
Remote probleem-diagnose en support	Als zich een probleem voordoet, dient de klant telefonisch contact op te nemen via een support-telefoonnummer. 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.
Offsite support en materiaal	Als het probleem volgens HP niet remote kan worden verholpen, informeert HP de klant over verzending van het defecte hardwareproduct naar een door HP aangewezen reparatiecentrum, waar HP technische support zal verlenen. HP levert alle onderdelen en materialen die nodig zijn om het hardwareproduct weer naar behoren te laten functioneren. HP kan, naar eigen inzicht, besluiten hardwareproducten te vervangen in plaats van deze te repareren. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw. De vervangen onderdelen en producten worden het eigendom van HP. Daarnaast kan HP commercieel verkrijgbare technische verbeteringen installeren om een correcte werking van de gedekte hardwareproducten te garanderen en compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven. HP kan, naar eigen inzicht, eventuele firmware-updates installeren die volgens HP noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support door HP 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.
Verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum	Afhankelijk van het aangeschafte serviceniveau biedt HP diverse methoden om het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum te verzenden: • Aflevering door de klant: bij deze optie is de klant verantwoordelijk voor aflevering van het defecte product bij 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: een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte product 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 uur (lokale tijd) is ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald.
Doorlooptijd	De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans drie werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen of in gevallen waar extra reparatietijd nodig is omdat bepaalde onderdelen niet beschikbaar zijn. De doorlooptijd is het aantal werkdagen tussen het moment dat het defecte product door HP is ontvangen en het moment dat het gerepareerde product teruggezonden kan worden naar de klant. Ontvangen door HP betekent (afhankelijk van de gebruikte verzendoptie): (1) bij de klant opgehaald door een door HP geautoriseerde koerier of (2) tijdens kantooruren ontvangen in het door HP aangewezen reparatiecentrum, indien afgeleverd of verzonden door de klant. De tijd die nodig is om het gerepareerde of vervangen product terug te bezorgen bij de klant, valt buiten de doorlooptijd. Bij ontvangst van het defecte product na 17.00 uur in het door HP aangewezen reparatiecentrum begint de doorlooptijd van drie dagen op de volgende werkdag. De doorlooptijd van drie dagen is niet in alle regio's beschikbaar.
Keuze uit dekkingstijden	De dekkingstijden geven aan wanneer de beschreven offsite of remote services beschikbaar zijn. De service is beschikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 18.00 uur lokale tijd en op zaterdag van 10.30 tot 16.00 uur lokale tijd, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen (dit kan per regio verschillen).

Specificaties

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Accidental damage protection	Voor in aanmerking komende producten kunnen bepaalde serviceniveaus 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'.

Specificaties

Tabel 3. Servicenniveau-opties

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

Kenmerk	Specificaties
HP Return Service	HP biedt een brengservice met reparatie of vervanging van het defecte product en retourzending, inclusief alle benodigde onderdelen, arbeid en transportkosten. Bij keuze voor de HP Return Service optie is de klant verantwoordelijk voor verpakking, verzending en aflevering van het defecte product bij een door HP aangewezen reparatiecentrum. 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 3 werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen waarvoor extra reparatietijd nodig is. De doorlooptijd is het aantal werkdagen 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. De klant kan het HP Customer Support Center bellen van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 18.00 uur lokale tijd en op zaterdag van 10.30 tot 16.00 uur lokale tijd, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen (dit kan per regio verschillen). Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio variëren).
HP haal- en brengservice	HP biedt een haal- en brengservice met ophalen, reparatie of vervanging van het defecte product en retourzending van het werkende product. De doorlooptijd voor deze service bedraagt doorgaans 3 werkdagen, behalve bij onregelmatig optredende problemen waarvoor extra reparatietijd nodig is. Doorlooptijd is het aantal werkdagen 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 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. De klant kan het HP Customer Support Center bellen van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 18.00 uur lokale tijd en op zaterdag van 10.30 tot 16.00 uur lokale tijd, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen (dit kan per regio verschillen). Ophalen op dezelfde dag is uitsluitend mogelijk indien het serviceverzoek vóór 12 uur (lokale tijd) is ontvangen. In andere gevallen wordt het product op de volgende dag opgehaald. Voor bepaalde producten kan uitgebreide telefonische support beschikbaar zijn (tijden kunnen per regio variëren).

Dekking

Deze service dekt alle standaard accessoires die zijn meegeleverd met het HP basisproduct (zelfde bestelnummer) en door HP geleverde interne componenten, zoals HP Jetdirect kaarten, geheugen en cd-rom drives.

Externe accessoires, zoals een HP muis, een HP toetsenbord en een HP voeding, die inbegrepen zijn bij het hoofdproduct of samen met het hoofdproduct zijn aangeschaft, zijn eveneens gedekt.

Van de service zijn onder meer uitgesloten:

- Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – door de klant vervangbare batterijen en Tablet PC pennen
- Onderhoudskits, draagtassen en andere supplies
- Niet-HP apparatuur
- Extra accessoires die voor het basisproduct zijn aangeschaft, zoals cradles, dockingstations en port replicators
- Producten die eerder door een niet-geautoriseerde technicus of gebruiker zijn gerepareerd

Verplichtingen 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 verlenen.

De klant of een geautoriseerd HP vertegenwoordiger moet de hardwareproducten binnen tien (10) dagen na aankoop van deze service activeren volgens de registratie-instructies bij het HP Care Pack of in het door HP verstrekte 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 tien 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:

- Alle informatie verschaffen 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
- Op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

De klant dient te zorgen dat het 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 product, een print-out mee te zenden van eerder uitgevoerde zelftests.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om alle persoonlijke en/of vertrouwelijke gegevens van het defecte product te verwijderen voordat het voor reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie; HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product.

Beperkingen van de service

Activiteiten zoals – maar niet beperkt tot – de volgende zijn uitgesloten van deze service:

- Backup, 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 implementeren
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om de hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen.
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van het product
- Preventief gebruikersonderhoud

Uitsluitingen van de accidental damage protection serviceoptie

Accidental damage protection biedt geen dekking in de volgende situaties en bij schade ten gevolge van:

- Normale slijtage, verkleuring, 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 gebruikershandleiding.
- 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 fabriekscommuniqué's.
- Schade die door de klant veroorzaakt is tijdens het vervoer van een gedekt product naar of van een andere locatie.
- Schade aan hardware, software en data 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 bestaande condities die zijn ontstaan vóór de datum van aankoop van de HP Care Pack service.
- Producten die niet meer leverbaar zijn.
- 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 politie-optreden, (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 bij 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 het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen. 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 desktop- en notebookproducten voor consumenten is accidental damage protection dekking beperkt tot één incident per product per periode van 12 maanden, beginnende op de ingangsdatum van het HP Care Pack. Als de gespecificeerde limiet is bereikt, worden de reparatiekosten (tijd en materiaal) voor extra claims in rekening gebracht, maar alle andere kenmerken van de aangeschafte HP Care Pack service 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.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met het HP verkoopkantoor, of kijk op de HP website:

www.hp.com/go/cpc

Mis de aansluiting niet

hp.com/go/getconnected

Actuele meldingen over HP drivers, support en beveiliging worden rechtstreeks op uw desktop afgeleverd

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. 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 Technology Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond.

4AA3-8281NLE, geproduceerd in juni 2012

