

Snel weer in bedrijf

HP Hardware Support Exchange Service



Voornaamste servicekenmerken

- Handige deur-tot-deur service
- Voordelig alternatief voor onsite reparatie
- HP betaalt de verzendkosten

Voornaamste servicekenmerken

- Remote probleemdiagnose en telefonische support
- Hardware exchange
- Portvrij adreslabel, materiaal en instructies voor het retourneren van het defecte product
- Flexibele dekkingsopties

Overzicht van de service

Verspil geen tijd bij onvoorziene hardwaredefecten of storingen. HP Hardware Support Exchange Service levert vervangende producten of onderdelen binnen een gespecificeerde periode, zodat u snel weer aan de slag kunt. HP Hardware Support Exchange Service is een praktisch, kosteneffectief alternatief voor onsite support. Het biedt snelle, betrouwbare vervanging van in aanmerking komende producten – bijvoorbeeld producten die gemakkelijk te verzenden zijn en waarmee u data eenvoudig vanaf een back-up kunt terugzetten. HP verstrekt verpakkingsmateriaal voor het retourneren van het defecte product en betaalt de verzendkosten. Vervangende producten en onderdelen die u ontvangt zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Remote probleem-diagnose en support	Voordat de vervanging van apparatuur wordt gepland, biedt HP telefonische technische assistentie bij installatie en configuratie van het product en bij het oplossen van problemen.
Hardware exchange	Als het probleem niet remote kan worden opgelost, vervangt HP het defecte product of het door de klant vervangbare onderdeel door een product of onderdeel dat nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw is. Het vervangen product of onderdeel moet binnen het hieronder genoemde tijdsbestek worden geretourneerd en wordt het eigendom van HP.
Portvrij adreslabel, materiaal en instructies voor het retourneren van het defecte product	HP levert een verpakking waarin het defecte product aan HP kan worden geretourneerd. Instructies en een portvrij verzendlabel voor de retournering van het defecte product worden meegezonden in de verpakking.

Tabel 2. Serviceniveau-opties

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Hardware exchange op de volgende werkdag	Voor serviceverzoeken die op werkdagen (uitgezonderd algemeen erkende feestdagen) na 14.00 uur binnenkomen, zendt HP een vervangend product naar de locatie van de klant op de eerstvolgende werkdag. Serviceverzoeken die na 14.00 uur binnenkomen, worden gelogd op de volgende werkdag, zodat service wordt verleend op de daarop volgende werkdag.
Advanced exchange (snelle vervanging)	HP zendt binnen 4 tot 7 werkdagen na registratie van het serviceverzoek een vervangend product naar de locatie van de klant. De levertijd is afhankelijk van de geografische locatie.
Receipt Unit Exchange	Na ontvangst van het vervangende product door HP en na vaststelling dat het product defect is, zendt HP binnen 4 tot 7 werkdagen na registratie van het serviceverzoek een vervangend product naar de locatie van de klant. De levertijd is afhankelijk van de geografische locatie.

Voor alle serviceniveau-opties wordt het vervangende product of onderdeel per bode of koerier naar de locatie van de klant verzonden, waarbij geen verzendkosten worden berekend. Verzending via internationale douanegrenzen is verboden.

Tabel 3. Optionele servicekenmerken

Optie	Leveringsspecificaties
Onopzettelijke schade door gebruik	Voor in aanmerking komende producten kunnen bepaalde serviceniveaus worden geboden met Onopzettelijke schade door gebruik. Indien een product tijdens het gebruik opzettelijke schade oploopt, is de klant op grond van dit serviceniveau hiertegen beschermd als onderdeel van de service. Zie voor meer informatie 'Beperkingen van de service'.
Behoud van defecte media	Voor in aanmerking komende producten verleent deze service-optie de klant het recht om defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te behouden, bijvoorbeeld omdat die vertrouwelijke informatie bevatten. De wens tot het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een gedekt systeem. Zie voor meer informatie 'Beperkingen van de service'.

Dekking

Deze service dekt alle standaardaccessoires die bij het onderdeelnummer van het HP basisproduct zijn geleverd en alle door HP geleverde interne onderdelen (zoals HP Jetdirect-kaarten, geheugen en cd-roms). 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

De klant kan bij een lokale geautoriseerde HP vertegenwoordiger informeren of deze service op zijn locatie beschikbaar is.

Verantwoordelijkheden van de klant

De klant moet de gedekte hardware en het HP Care Pack onmiddellijk registreren, zoals vastgelegd in de HP Care Pack supportservice-overeenkomst. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om HP (op verzoek van HP) te assisteren bij het remote oplossen van problemen. De klant zal:

- 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
- op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

Voor geselecteerde producten dient de klant vóór aanvang van de service aan HP alle configuratievereisten voor het vervangende product te verstrekken en deze vereisten te documenteren op elk aanvraagformulier voor een serviceverzoek.

Wanneer het serviceverzoek wordt ingediend, dient de klant HP een creditcardnummer of het nummer van de inkooporder te verstrekken. Als de optie 'Pickup by HP' niet gekozen is, moet de klant het defecte product binnen 3 werkdagen na ontvangst van het vervangende product naar HP opsturen en een vooraf betaald verzekeringsbewijs verkrijgen en bewaren, als bewijs van verzending aan HP. Indien HP het defecte product niet binnen 10 werkdagen na ontvangst van het vervangende product door de klant heeft ontvangen, wordt de catalogusprijs van het vervangende product aan de klant in rekening gebracht.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om:

- Een recente backup van het besturingssysteem, ontwikkelprogramma en alle andere software en data te maken en bij te werken
- Software en gegevens op het product te herstellen na de reparatie of de vervanging
- De applicatiesoftware te installeren en alle software overeenkomstig de licentievooraarden te gebruiken

- Door de klant te installeren kritische firmware-updates en door de klant te vervangen onderdelen en vervangende units die aan hem zijn geleverd tijdig te installeren
- Zich te registreren bij HP's elektronische faciliteit om productinformatie te verkrijgen en proactieve meldingen te ontvangen over andere beschikbare services

Bij HP Care Pack services met de serviceoptie Onopzettelijke schade door gebruik is het de verantwoordelijkheid van de klant om de schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te rapporteren, zodat HP het systeem zo snel mogelijk kan repareren.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, levering van een vervangend product, andere servicemethoden, of een combinatie daarvan. HP kan de klant bijvoorbeeld per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals een toetsenbord of muis of andere onderdelen die zijn geclassificeerd als Customer Self Repair Parts. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

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

- Diagnose of onderhoud op locatie bij de klant (als onsite diagnose of onderhoud vereist en gewenst is worden hiervoor aan de klant de standaard HP servicetarieven in rekening gebracht)
- Installatie van het vervangende product op locatie bij de klant
- Herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en data
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- Support voor netwerkgerelateerde problemen
- 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
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van het product.
- 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
- Preventief gebruikersonderhoud

De ophaal- of ontvangstlocatie van de klant dient zodanig gelegen te zijn dat de vervangende of vervangen producten of onderdelen geen internationale douanegrens hoeven te passeren.

De geografische dekking kan variëren.

Uitsluitingen van de serviceoptie Onopzettelijke schade door gebruik

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van de accidental damage protection serviceoptie moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding 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, 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, onverklaarbare verdwijning of zoekraking
- 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 fabriekscommuniqués
- schade die door de klant veroorzaakt is tijdens vervoer van het gedekte 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 reeds bestaande condities die optraden vóór de datum van aankoop van de HP Care Pack service
- 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 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
- onopgehelderde mysterieuze verdwijning en 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 dit Accidental Damage Protection servicekenmerk. 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, beginnende op de ingangsdatum van de HP Care Pack service. Als de genoemde 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.

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 QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de optionele service voor het behouden van defecte media.

Servicedekking voor het behoud van defecte media voor opties die door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking moet, indien beschikbaar, apart worden geconfigureerd en aangeschaft. 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 dertig (30) dagen indien 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).

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 wanneer 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.

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 gelieerde 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.

Bestelinformatie

De beschikbaarheid van servicekenmerken kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties. Neem voor meer informatie of het bestellen van HP Hardware Support Exchange Service contact op met het HP verkoopkantoor of met uw HP reseller.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met een van onze wereldwijde verkoopkantoren of ga naar:

hp.com/go/cpc

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

Serviceniveaus en responstijden voor HP Care Packs kunnen variëren afhankelijk van uw land of regio. De service gaat in op de datum van aanschaf van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op hp.com/go/cpc.

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 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 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.

