



HP Hardware Support Onsite Call-to-Repair Services voor Printing en Personal Systems

HP Care Pack Services

Voordelen

- Verbeteren of handhaven van de uptime van systemen
- Beter voorspelbare reparatietijden
- Betere planning van IT-middelen

Kenmerken van de service

- Remote probleemdiagnose en support
- Hardwaresupport op locatie
- Specifieke call-to-repair-tijden
- Vervangende onderdelen en materialen
- Keuze uit dekkingstijden
- Doorwerken tot voltooing
- Escalatiebeheer
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services

Overzicht van de service

Bij de HP Hardware Support Onsite Call-to-Repair Services helpen supportspecialisten de IT-manager om snel de oorzaak van een systeemprobleem op te sporen en te zorgen dat de hardware binnen de aangegeven tijd na het eerste serviceverzoek weer operationeel is.

U kunt kiezen uit meerdere serviceopties op verschillende niveaus met verschillende call-to-repair-tijden, met of zonder verzekering tegen schade door ongelukken of behoud van defecte media, zodat u de service kunt afstemmen op uw specifieke behoeften.

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken van de service

Kenmerk	Specificaties
Remote probleemdiagnose en support	Wanneer de klant een serviceverzoek heeft ingediend en HP de ontvangst daarvan heeft bevestigd zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen', werkt HP binnen de dekkingssuren met de klant samen om het hardwareprobleem te identificeren en het remote op te sporen en te verhelpen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren kan HP remote diagnose starten via elektronische tools voor remote support, die toegang bieden tot de gedekte producten, of op andere wijze proberen het incident van afstand op te lossen. HP biedt tijdens de dekkingssuren van de service telefonische assistentie bij het installeren van door de klant te installeren firmware en door de klant te repareren ('Customer Self Repair') onderdelen. Ongeacht de dekkingssuren van de klant kunnen incidenten met gedekte hardware 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch of via het webportaal (indien lokaal beschikbaar) of als automatisch apparatuurrapportage-incident via HP's elektronische remote supporttools aan HP worden gemeld. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door het verzoek te registreren, daaraan een casus-ID toe te wijzen en die casus-ID aan de klant door te geven. HP behoudt het recht om voor elk gerapporteerd incident vast te stellen dat het is opgelost.
Hardwaresupport op locatie	Bij hardwareproblemen die volgens HP niet tijdig op afstand kunnen worden opgelost, wordt een HP customer support engineer aan het werk gezet, die zo nodig naar de locatie van de klant wordt gestuurd om technische ondersteuning te verlenen om de gedekte hardwareproducten weer operationeel te maken. Bij bepaalde pc's en printers kan HP naar eigen inzicht kiezen voor vervanging van de producten in plaats van reparatie. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. Vervangen producten worden eigendom van HP. Verder kan HP in de handel verkrijgbare technische verbeteringen installeren om de correcte werking van het hardwareproduct mogelijk te maken voor de klant en compatibiliteit te handhaven met de vervangende onderdelen die HP levert. HP kan naar eigen inzicht beslissen om firmware-updates te installeren die, naar mening van HP, nodig zijn om het gedekte product weer correct te laten werken of om verdere support door HP mogelijk te maken. De installatie van technische verbeteringen of firmware-updates maakt, indien van toepassing, geen deel uit van de verplichte call-to-repair-tijd.

Kenmerk	Specificaties
Specifieke call-to-repair-tijden	Voor kritieke incidenten met gedekte producten die niet tijdig op afstand kunnen worden verholpen zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen een bepaalde duur nadat het eerste serviceverzoek is gedaan aan het HP Solution Center. De call-to-repair-tijd is de periode die ingaat zodra het eerste serviceverzoek door het HP Solution Center is geregistreerd en eindigt met de constatering door HP dat de hardware is gerepareerd. Call-to-repair-tijden worden alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en lopen door op de volgende dag waarvoor er een dekkingstijd is. De call-to-repair-tijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten zijn aangegeven in de tabel met serviceniveau-opties. De call-to-repair-tijden kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid. Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een standalone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP bepaalt het niveau van testen dat vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. HP kan naar eigen inzicht besluiten het product tijdelijk of permanent te vervangen om aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. Vervangen producten worden eigendom van HP. Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft en geregistreerd voordat de door HP noodzakelijk geachte voorbereidingen, analyses van het serviceniveau en procedures en onderdelenplanning zijn voorbereid en uitgevoerd, en de verplichtingen betreffende call-to-repair-tijden voor hardware volledig gelden. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen als een analyse van het serviceniveau wordt uitgevoerd, hanteert HP de kortst mogelijke responstijd voor respons op locatie op basis van beschikbaarheid van onderdelen en middelen. De responstijden kunnen per regio en per locatie binnen deze regio verschillen.
Vervangende onderdelen en materialen	HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP. Klanten die vervangen onderdelen willen behouden, worden gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen minus eventuele kortingen. Supplies en verbruiksartikelen: Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – door de klant te vervangen batterijen, inkt/toner, tablet pc-pennen, onderhoudskits, andere supplies, niet-HP apparatuur en extra accessoires die voor het basisproduct zijn aangeschaft, zoals dockingstations en poortreplacers, worden niet gedekt door de service. De dekking op batterijen voor HP notebooks en tablets met een extra lange levensduur bedraagt maximaal 3 jaar. Maximaal ondersteunde levensduur/maximale gebruik: Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale gebruiksduur zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische datasheet voor het product hebben overschreden, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.
Keuze uit dekkingstijden	De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services voor ondersteuning op afstand of op locatie beschikbaar zijn. Supportverzoeken die buiten deze tijden binnenkomen, worden gelogd op het moment dat het verzoek bij HP binnenkomt, maar worden pas op de volgende dag waarop de klant dekkingstijd heeft in behandeling genomen, zoals beschreven in de 'Algemene bepalingen'. De dekkingsuren die beschikbaar zijn voor bepaalde producten zijn aangegeven in de tabel met serviceniveau-opties. Dekkingsperiodes kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.

Kenmerk	Specificaties
Doorwerken tot voltooiing	Als de geautoriseerde vertegenwoordiger van HP op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze HP vertegenwoordiger de service (op locatie of van afstand, naar goeddunken van HP) totdat de producten weer werken of zolang redelijke vorderingen worden geboekt. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er extra onderdelen of middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.
Escalatiebeheer	HP kent formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert de probleemescalatie en kan daarbij een beroep doen op de expertise van technici van HP en andere geselecteerde leveranciers.
Toegang tot elektronische supportinformatie en services	Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde hulpmiddelen. De klant heeft toegang tot: • bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals het downloaden van specifieke HP firmware of patches waarvoor extra rechten nodig kunnen zijn via HP Software Support-overeenkomsten, een abonnement op hardwaregerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het uitwisselen van ideeën over de beste werkwijze met andere gebruikers; • uitgebreide webgebaseerde zoekmogelijkheden in de desbetreffende documenten voor technische ondersteuning om problemen sneller op te lossen; • bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnose-instrumenten met wachtwoordbeveiliging; • een webgebaseerde tool om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen (de tool helpt problemen snel op te lossen met een prekwificatieproces waardoor het ondersteunings- of serviceverzoek wordt doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden; via deze tool kan de status van elk ingediend ondersteunings- of serviceverzoek worden bekeken (ook van telefonisch ingediende verzoeken)); • doorzoeken van de kennisdatabase van HP en andere fabrikanten naar bepaalde producten van andere fabrikanten om productinformatie op te halen, antwoorden op vragen te vinden en deel te nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Alleen dekking voor desktop pc/workstation/thin client/Point-of-Sales-systeem/notebook	Voor in aanmerking komende pc-producten kan de klant ervoor kiezen alleen dekking te hebben voor een desktop pc/workstation/thin client/Point-of-Sales-systeem/notebook. HP Care Pack Services met deze dekking breiden het serviceniveau niet uit tot de externe monitor.
Verzekering tegen schade door ongelukken	Voor producten die daarvoor in aanmerking komen kunnen bepaalde serviceniveaus worden geboden met bescherming bij onopzettelijke schade tijdens het gebruik. Als deze verzekering tegen schade door ongelukken geldt, is de klant in het kader van deze service verzekerd tegen schade door ongelukken aan het gedekte product tijdens het gebruik. Schade door ongelukken is gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plotseling onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. Gedekt zijn onder meer het onopzettelijk morsen van vloeistof in of op het apparaat, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan lcd-schermen en kapotte onderdelen. Extra informatie en uitsluitingen van de serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken vindt u in het gedeelte 'Beperkingen'.

Kenmerk	Specificaties
Behoud van defecte media	Voor producten die daarvoor in aanmerking komen verleent deze serviceoptie de klant het recht om defecte harde schijven of SSD's/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. Alle schijven of in aanmerking komende SSD's/flashdrives in een systeem moeten worden opgenomen onder de dekking voor het behoud van defecte media. Niettegenstaande eventuele tegengestelde informatie in dit document of de geldende standaard verkoopvoorwaarden van HP, verzaakt HP aan het recht om de eigendom over te nemen van een defecte schijf of SSD/flashdrive die onder de serviceopties voor het behoud van defecte media valt, in het geval HP de klant een vervangend product levert. De klant behoudt alle defecte schijven of SSD's/flashdrives die door HP in het kader van de HP supportovereenkomst worden ondersteund en de klant blijft volledig verantwoordelijk voor de bescherming en privacy van de gegevens die zich op de defecte schijf of SSD/flashdrive bevinden.

Specificaties

Tabel 3. Serviceniveau-opties*

Optie	Uitvoering
Opties m.b.t. de call-to-repair-tijd voor hardware:	
6 uur call-to-repair	Voor kritieke problemen met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 6 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP, als deze tijd valt binnen de dekkingsuren.
Volgende dekkingsdag call-to-repair	Voor kritieke problemen met gedekte producten zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen vóór het einde van de volgende dekkingsdag nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd door het HP Solution Center. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag geregistreerd. De service vindt plaats op de volgende dekkingsdag.
48 uur call-to-repair	Voor kritieke problemen met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 48 uur nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd door het HP Solution Center. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats binnen de volgende 48 uur.
24 uur call-to-repair	Voor kritieke problemen met gedekte hardwareproducten zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 24 uur nadat het eerste serviceverzoek is gedaan aan het HP Global Solution Center.
Tweede dekkingsdag call-to-repair	HP zal, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de gedekte hardware herstellen vóór het einde van de tweede dekkingsdag nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd door het HP Solution Center. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag geregistreerd. De service vindt plaats binnen de volgende 2 dekkingsdagen.
Derde dekkingsdag call-to-repair	HP zal, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de gedekte hardware herstellen vóór het einde van de derde dekkingsdag nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd door het HP Solution Center. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag geregistreerd. De service vindt plaats binnen de volgende 3 dekkingsdagen.
Vierde dekkingsdag call-to-repair	HP zal, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de gedekte hardware herstellen vóór het einde van de vierde dekkingsdag nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd door het HP Solution Center. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag geregistreerd. De service vindt plaats binnen de volgende 4 dekkingsdagen.

* Serviceniveaus en responstijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van uw geografische locatie. De service start op de aankoopdatum van de hardware. Restricties en beperkingen zijn van toepassing. Ga voor verdere details naar hp.com/go/cpc.

Optie	Uitvoering
Vijfde dekkingsdag call-to-repair	HP zal, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de gedekte hardware herstellen vóór het einde van de vijfde dekkingsdag nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd door het HP Solution Center. Serviceverzoeken die buiten de dekkingssuren binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag geregistreerd. De service vindt plaats binnen de volgende 5 dekkingsdagen.
Keuze uit dekkingstijden:	
9x5 dekkingsuren	Service is beschikbaar tijdens de dekkingssuren, die lopen van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd.
24x7 dekkingsuren	Service is beschikbaar tijdens de dekkingssuren, die 24 uur per dag, zeven dagen per week doorlopen, inclusief HP feestdagen.

Dekking

- Deze service dekt hardwareproducten van HP of Compaq en alle door HP geleverde interne componenten, zoals HP geheugen en cd-romstations, evenals aangesloten accessoires van de merken HP en Compaq die samen met het hoofdproduct zijn aangeschaft, zoals een muis, toetsenbord, afwerkingseenheid voor boekjes, papierladen, nieter/stapelaar, dockingstation en externe monitor (max. 22 inch diagonaal).
- Bij services die alleen dekking bieden voor desktop pc's/workstations/thin clients/notebooks (bijvoorbeeld HP 3-year 9x5 Next Coverage Day [NCD] Call-to-Repair Only SVC) vallen externe monitoren niet onder deze services.
- Voor HP Point-of-Sale-systemen (POS) en productbundels zoals retailsystemen, kiosken of wagens dekt deze service de basiseenheid en de aangesloten randapparaten van het merk HP, zoals geldladen, printers, displaypalen voor monitoren en barcodelezers of draagbare scanners die als onderdeel van de POS-oplossing of bundel zijn verkocht.
- Gebruikersonderhoud en niet-HP apparaten worden niet gedekt door deze service.
- Voor componenten die niet meer leverbaar zijn kan een upgradepad vereist zijn. HP zal in overleg met de klant een vervanging adviseren. Niet alle componenten zijn in alle landen gedekt (dit is afhankelijk van de lokale supportcapaciteit).
- Dekking van batterijen van noodvoedingen (UPS) niet inbegrepen; de standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing.

Vereisten

HP kan naar eigen inzicht een analyse van het serviceniveau van de gedekte producten vereisen. Als een analyse van het serviceniveau vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact op met de klant en dient deze binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen te treffen voor het uitvoeren van een serviceniveau-analyse. Tijdens de analyse van het serviceniveau wordt belangrijke informatie over de systeemconfiguratie verzameld. Aan de hand van de tijdens de analyse verzamelde informatie kan HP mogelijke toekomstige hardwareproblemen onderzoeken en oplossen, en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uitvoeren. HP bepaalt of de analyse van het serviceniveau op locatie, via remote systeemtoegang, remote analysetools of telefonisch wordt uitgevoerd. Als analyse van het serviceniveau door HP vereist is, gaat de call-to-repair-tijd van de hardware pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de analyse in.

HP behoudt zich het recht voor om een langere responstijd van een service aan te houden of het servicecontract te annuleren als essentiële aanbevelingen van de serviceniveau-analyse niet worden opgevolgd of als de analyse niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd.

HP kan beslissen dat installatie van remote connectiviteitstools verplicht is om aan de call-to-repair-tijd te kunnen voldoen.

Verplichtingen van de klant

Als de klant zijn verplichtingen zoals hieronder vermeld niet nakomt, zijn HP en de door HP geautoriseerde serviceproviders niet verplicht om de beschreven diensten te verlenen.

Indien vereist door HP dient de klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger het hardwareproduct binnen 10 dagen na aanschaf van deze dienst te registreren voor support aan de hand van de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het e-maildocument dat HP heeft verstrekt, of op elke andere wijze die HP kan aangeven. Als een product waarop deze service van toepassing is van locatie verandert, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen tien dagen na het veranderen van locatie.

De call-to-repair-tijd geldt alleen als de klant HP direct onbeperkte toegang tot het systeem verleent. De call-to-repair-tijdverplichting is niet van toepassing als fysieke of remote toegang tot het systeem vertraging oploopt of wordt geweigerd. Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

De klant moet HP bijstaan bij het op afstand verhelpen van problemen als HP hierom vraagt. De klant zal:

- alle informatie ter beschikking stellen die HP nodig heeft om tijdige, professionele ondersteuning op afstand te verlenen en die HP in staat stelt te bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning;
- zelftests starten en andere diagnosetools en -programma's installeren en uitvoeren;
- firmware-updates en patches installeren die door de klant kunnen worden geïnstalleerd;
- op verzoek van HP alle overige redelijke stappen zetten om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.
- Als Customer Self Repair-onderdelen of vervangende producten worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant het defecte onderdeel of product binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. Als HP het defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als het onderdeel of product bij ontvangst fysiek beschadigd is, dient de klant HP kosten te betalen voor het desbetreffende onderdeel of product, te bepalen door HP.

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

Bij HP Care Pack Services met de serviceoptie 'verzekering tegen schade door ongelukken' ('accidental damage from handling') is het de verantwoordelijkheid van de klant om de schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te melden, zodat HP het systeem zo snel mogelijk kan repareren. HP behoudt zich het recht voor om reparatie onder dit dekkingprogramma te weigeren bij schade aan systemen die meer dan 30 dagen na de datum van het incident is gemeld. Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen.

Onder de serviceoptie voor het behoud van defecte media is de klant verantwoordelijk voor het volgende:

- het te allen tijde behouden van fysieke controle over de schijf of SSD/flashdrive tijdens het verlenen van support door HP; HP is niet verantwoordelijk voor gegevens die zich op de schijf of SSD/flashdrives bevinden;
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens van de klant die zich op de desbetreffende schijf of SSD/flashdrive bevinden;
- aanwezigheid van een geautoriseerd vertegenwoordiger voor het behoud van de defecte schijf of SSD/flashdrive; acceptatie van een vervangende schijf of SSD/flashdrive; het aan HP bezorgen van identificatiegegevens voor elke behouden schijf of SSD/flashdrive; en, op verzoek van HP, het opstellen van een door HP aangeleverd document dat het behoud van de schijf of SSD/flashdrive bevestigt;
- vernietiging van de behouden schijf of SSD/flashdrives en/of ervoor zorgen dat de schijf of SSD/flashdrive niet opnieuw in gebruik wordt genomen;
- afvoer van alle behouden schijven of SSD's/flashdrives volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD's/flashdrives die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende schijven of SSD's/flashdrives direct na afloop van de termijn voor ondersteuning aan HP te retourneren. De klant is zelf volledig verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige gegevens voordat het desbetreffende leen-, huur- of leaseproduct naar HP wordt teruggestuurd.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Zo'n andere servicemethode is bijvoorbeeld levering per koerier van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als onderdelen voor door de klant uit te voeren reparaties (Customer Self Repair), of een geheel vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant en binnen de eventueel overeengekomen call-to-repair-tijd valt.

Als een voorafgaande analyse van het serviceniveau door HP vereist is, gaat de call-to-repair-tijd van de hardware pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de analyse in. HP behoudt zich het recht voor om een langere responstijd van een service aan te houden of het servicecontract te annuleren als essentiële aanbevelingen van de serviceniveau-analyse niet worden opgevolgd of als de analyse niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd.

Voor HP Point-of-Sale systemen (POS) en productbundels zoals retailoplossingen, kiosken of wagens wordt alleen ondersteuning op locatie verleend voor de basiseenheid. Service voor aangesloten randapparaten wordt geleverd door vervangende onderdelen of een geheel vervangend product te leveren, ter installatie door de klant of door de technische koerier die het onderdeel of product aflevert.

Als voor reparatie van het systeem alleen een onderdeel nodig is dat de klant zelf kan installeren, is de call-to-repair-tijd niet van toepassing. De volgende punten vallen buiten de call-to-repair-tijd:

- de tijd voor het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme of sparing-procedures;
- herstel van gecompromitteerde gegevens;
- een periode van niet-beschikbaarheid die niet direct het gevolg is van de hardwarestoring.

HP behoudt zich het recht voor de call-to-repair-verplichting te wijzigen die geldt voor de specifieke productconfiguratie, locatie en omgeving van de klant. Deze wordt vastgesteld bij aanschaf van de supportovereenkomst en is afhankelijk van de beschikbaarheid van hulpmiddelen.

Verplichtingen voor call-to-repair-tijden zijn niet van toepassing als de klant HP vraagt extra tijd te besteden aan de diagnose, in plaats van de aanbevolen herstelprocedures uit te voeren.

Activiteiten zoals onder meer de volgende punten vallen niet onder deze service:

- back-up, herstel en support van het besturingssysteem, andere software en data;
- operationele tests van applicaties of extra tests waar de klant om heeft verzocht;
- oplossen van problemen met verbindingen of compatibiliteit;
- support voor netwerkgerelateerde problemen;
- diensten die nodig zijn omdat de klant fixes, reparaties, patches of modificaties die HP aan de klant heeft geleverd, niet heeft uitgevoerd;
- diensten die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product;
- diensten die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen van niet-HP-personeel om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen;
- diensten die nodig zijn omdat de klant eerdere door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen niet heeft genomen.

Uitsluitingen van de serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken

Verzekering tegen schade door ongelukken is alleen mogelijk als het product wordt gedekt door een fabrieksgarantie of verlengde garantie met een duur die gelijk is aan of langer is dan de verzekering tegen schade door ongelukken. De serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De verzekering is niet van toepassing op de volgende situaties en schade als gevolg van:

- normale slijtage, veranderingen in kleur, textuur of afwerking, geleidelijke achteruitgang, roest, stof of corrosie;
- brand, schade door ongelukken met voertuigen of een woning (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 weers- of milieuomstandigheden die buiten de specificaties van HP vallen, blootstelling aan gevaarlijke (waaronder biologisch gevaarlijke) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeoorloofde reparatie of pogingen tot reparatie, onjuiste en ongeoorloofde modificatie, uitbreiding of installatie van apparatuur, vandalisme, schade of onbruikbaarheid ontstaan door dieren of insecten, defecte batterijen, lekkage van batterijen of gebrek aan door de fabrikant voorgeschreven onderhoud (waaronder het gebruik van ongeschikte reinigingsmiddelen);
- ontwerp- en constructiefouten, fouten in programmering of instructies;
- onderhoud, reparatie of vervanging die/dat noodzakelijk is door verlies of schade als gevolg van andere oorzaken dan normaal gebruik, normale bewaring en normale bediening van het product in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant en de gebruikershandleiding;
- diefstal, verlies, mysterieuze verdwijning of wegzetten op de verkeerde plaats;
- verlies of beschadiging van data, werkonderbrekingen;
- fraude (waaronder onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur is beschadigd aan de tussenpersonen van de klant, de serviceverlener of HP);
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van de computer;
- onvolkomenheden in het scherm van de computermonitor, zoals, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product;
- schade aan producten waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd;
- schade of storingen in apparatuur die wordt gedekt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués;
- schade die is veroorzaakt tijdens verzending van een gedekt product door de klant naar of van een andere locatie;
- schade aan hardware, software, media, data enzovoort als gevolg van, onder meer 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 aanschaf van de HP Care Pack service;
- producten die niet meer leverbaar zijn;
- alle apparatuur die buiten het land van aanschaf is gebracht en die niet wordt gedekt door een reisverzekering en verzekering tegen schade door ongelukken;
- beschadigde of defecte lcd-schermen, als de schade is veroorzaakt door onjuist gebruik of anderszins is uitgesloten in dit document;
- opzettelijke schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor;

- schade als gevolg van politieoptreden, (al dan niet verklaarde) oorlog, nucleaire incidenten of terrorisme;
- verandering of modificatie van het gedekte product op wat voor wijze dan ook;
- onopgehelderde of 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 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 onder meer 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 verzekering tegen schade door ongelukken.

Voor commerciële en consumentenproducten van HP is de dekking van de verzekering tegen schade door ongelukken beperkt tot één incident per product per periode van 12 maanden, beginnende op de ingangsdatum van de HP Care Pack service.

Als de genoemde incidentenlimiet 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 voorgeschiedenis van opvallend hoge claims om de serviceoptieverzekering tegen schade door ongelukken bij gebruik aan te schaffen, niet te honoreren.

Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of SSD's/flashdrives die wegens een storing door HP zijn vervangen. Deze optie is niet van toepassing op omruil van schijven of SSD's/flashdrives die niet defect zijn.

SSD's/flashdrives die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksmaterialen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de serviceoptie voor het behoud van defecte media.

De foutpercentages op schijven of SSD's/flashdrives worden constant gecontroleerd 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 behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte schijven of SSD's/flashdrives significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP HEEFT GEEN ENKELE VERPLICHTING MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN OF DE Vernietiging van schijven of SSD's/flashdrives die door de klant worden behouden. NIET TEGENSTAANDE EVENTUELE TEGENGESTELDE INFORMATIE IN DE GELDENDE STANDAARD VERKOOPVOORWAARDEN VAN HP OF HET TECHNISCHE DATASHEET KAN HP OF EEN AAN HP GELIEERDE ONDERNEMING, ONDERAANNEMER OF LEVERANCIER IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR INCIDENTELE, BIJZONDERE OF GEVOLGSCHADE OF SCHADE VOOR HET VERLIES VAN OF MISBRUIK VAN GEGEVENS ONDER DEZE SERVICE VOOR HET BEHOUD VAN DEFECTE MEDIA.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Call-to-repair-tijden zijn afhankelijk van het type hardwareproduct waarvoor support moet worden verleend en van de exacte locatie van de klant en de afstand tot een door HP aangewezen supportvestiging. In bepaalde gebieden of regio's is een bepaalde call-to-repair-tijd mogelijk niet overal beschikbaar of beperkt tot locaties van de klant in de buurt van stedelijke gebieden. Neem contact op met een HP verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over de beschikbaarheid van de service.

Reiszones

Een call-to-repair-tijd van 6 uur is beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km afstand van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden.

Voor locaties die zich tussen 82 en 161 km afstand van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden, geldt een aangepaste call-to-repair-tijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

De call-to-repair-tijd van 6 uur voor hardware is niet beschikbaar voor locaties die zich op meer dan 161 km afstand van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden.

Overige call-to-repair-tijden kunnen worden bijgesteld voor locaties die zich op meer dan 161 km afstand van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden.

Voor sommige geografische locaties kunnen afwijkende reiszones en kosten gelden.

Neem voor meer informatie over reiszones contact op met uw HP verkoopkantoor.

Afstand van door HP aangewezen supportvestiging	6 uur call-to-repair-tijd voor hardwaresupport	Volgende, 2e, 3e, 4e of 5e dag call-to-repair-tijd voor hardwaresupport
0 - 80 km	6 uur	Volgende, 2e, 3e, 4e of 5e dag call-to-repair-tijd
82 - 161 km	8 uur	Volgende, 2e, 3e, 4e of 5e dag call-to-repair-tijd
163 - 322 km	Call-to-repair-tijd niet beschikbaar	1 extra dekkingsdag
Op meer dan 338 km afstand	Call-to-repair-tijd niet beschikbaar	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen

Bestelinformatie

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

HP Hardware Support Onsite Call-To-Repair Services voor Printing en Personal Systems mogen pas worden besteld na overleg met een HP verkoopvertegenwoordiger, zodat aan alle voorwaarden is voldaan om van alle aangeschafte servicekenmerken en het aangeschafte serviceniveau te kunnen genieten.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over de services van HP contact op met een van onze wereldwijde verkoopkantoren of kijk op de volgende website:

- HP Support en HP Care Pack Services: hp.com/go/cpc

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

HP Services zijn onderhevig aan de geldende servicevoorwaarden van HP die aan de klant worden verstrekt of worden vermeld op het moment van aankoop. De klant heeft mogelijk nog aanvullende wettelijke rechten op basis van de geldende lokale wetgeving. Dergelijke rechten worden op geen enkele manier beïnvloed door de servicevoorwaarden van HP of de garantie van HP die u ontvangt bij uw HP product.

© Copyright 2009, 2011–2015 Hewlett-Packard 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.

