

HP Hardwareondersteuning ter plaatse

HP Care Pack



Voordelen van de service

- Verbeterde uptime van het product
- Flexibiliteit om te voldoen aan specifieke servicebehoeften
- Praktische ondersteuning op locatie door gekwalificeerde experts

Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Hardwareondersteuning op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen
- Firmware-updates voor bepaalde producten
- Keuze uit dekkingen en responstijden
- Toegang tot elektronische informatie en services betreffende ondersteuning

Overzicht van de service

HP Hardwareondersteuning ter plaatse biedt ondersteuning op afstand en ondersteuning op locatie voor de gedekte hardware om de uptime van uw producten te verhogen. Kies tussen meerdere opties voor serviceniveaus, met verschillende responstijden voor ondersteuning op locatie en dekkingen, zodat u de service kunt afstemmen op uw specifieke behoeften. Serviceniveau-opties met Melden voor herstel ('Call to Repair') bieden toegang tot ondersteuningsspecialisten die snel beginnen met het oplossen van de problemen in het systeem, zodat uw hardware weer binnen een vastgesteld tijdsbestek bedrijfsklaar wordt gemaakt. Serviceniveau-opties kunnen dekking voor oplossingen omvatten, waaronder de basis-pc en tot zes aanvullende randapparaten. Dit omvat dekking van tot twee afzonderlijke monitors, dockingstations, toetsenborden, headsets en muizen.

Kenmerken en specificaties

Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand

Na de registratie van uw oproep begint HP het hardware-incident te isoleren, te analyseren en op te lossen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren, kan HP externe diagnoses uitvoeren met behulp van elektronische tools voor ondersteuning op afstand die toegang bieden tot de gedekte producten, of met andere middelen proberen het incident op afstand op te lossen. HP biedt tijdens de dekkingen 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 uw dekkingen kunt u incidenten met gedekte hardware telefonisch of via de website melden bij HP, afhankelijk van wat er ter plaatse beschikbaar is, of 24/7 als een geautomatiseerde melding voor apparatuurincidenten via HP elektronische remote supportoplossing. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door de melding te registreren, er een casus-ID aan toe te kennen en deze aan u te sturen. HP behoudt het recht om voor alle gerapporteerde incidenten vast te stellen dat deze zijn opgelost.

Hardwareondersteuning op locatie

Bij hardwareproblemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning op locatie om de gedekte hardwareproducten weer bedrijfsklaar te maken. Naast ondersteuning op locatie voor de belangrijkste apparaatdekking kan HP ervoor kiezen om bepaalde producten, waaronder randapparatuur zoals dockingstations, monitors, toetsenborden, headsets en muizen, op afstand te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden eigendom van HP. Na aankomst van de producten leveren vertegenwoordigers hun service op locatie of op afstand, totdat de producten gerepareerd zijn. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.

Kenmerken en specificaties (vervolg)

- Herstel naar aanleiding van een storing: Tijdens de levering van de technische ondersteuning op locatie kan HP beschikbare technische verbeteringen en niet door de klant installeerbare firmware-updates voor gedekte hardwareproducten installeren die vereist zijn om het gedekte product weer bedrijfsklaar te maken of om een blijvende ondersteuning door HP mogelijk te maken.
- Herstel naar aanleiding van een verzoek: Op uw verzoek kan HP kritische, niet door de klant installeerbare firmware-updates installeren die door de HP productafdeling worden aanbevolen voor onmiddellijke installatie op gedekte hardwareproducten.

Vervangende onderdelen en materialen

HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om het gedekte product of de gedekte oplossing operationeel te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP. Als u vervangen onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar wilt maken of anderszins fysiek wilt vernietigen, wordt u gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.

Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden onder deze service niet geleverd; de standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing op supplies en verbruiksartikelen. Reparatie of vervanging van supplies of verbruiksartikelen is uw verantwoordelijkheid. Er kunnen uitzonderingen van toepassing zijn; neem contact op met HP voor meer informatie. Ga naar de rubriek "Dekking" op pagina 6 voor verdere details.

Firmware-updates voor bepaalde producten

HP firmware-updates zijn beschikbaar voor klanten met een actieve overeenkomst die hun recht geeft op toegang tot deze updates. In het kader van deze service heeft u het recht om voor gedekte producten firmware-updates te downloaden, te installeren en te gebruiken. Hiervoor gelden de licentiebeperkingen van de huidige standaard verkoopvoorwaarden van HP. HP kan deze firmware-updates leveren, installeren, of helpen te installeren in combinatie met hardwareondersteuning op locatie als u een geldige licentie heeft om de desbetreffende software-updates te gebruiken.

Optionele servicekenmerken

- Bescherming tegen onopzettelijke schade: Specifieke serviceniveaus kunnen bescherming bieden tegen onopzettelijke schade aan in aanmerking komende, gedekte hardwareproducten. Voor het Solution Care Pack strekt ADP-dekking zich alleen uit tot de basiseenheid van de configuratie of oplossing en niet tot de randapparatuur. Onopzettelijke schade wordt gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plots en 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. Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn; informeer bij uw lokale HP vertegenwoordiger.
- Behoud van defecte media: Met deze optie kunt u kapotte harde schijven of onderdelen van SSD/USB-opslagmedia behouden als u deze niet wilt vrijgeven aangezien ze gevoelige informatie kunnen bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem vallen onder het behoud van defecte media.
- Call-to-repair: Voor bepaalde in aanmerking komende producten kan worden gekozen voor een Call-to-repair-tijd in plaats van een responstijd voor respons op locatie. Voor kritieke incidenten met gedekte producten die niet tijdig op afstand kunnen worden verholpen, zal HP al het redelijke doen om de gedekte hardware weer gebruiksklaar maken binnen een vastgesteld tijdsbestek na het aanvankelijke serviceverzoek aan het HP Solution Center. Call-to-repair is niet in alle regio's beschikbaar. Neem voor meer informatie contact op met uw HP verkoopkantoor.
- Beheer van de onderdelenvoorraad: Ter ondersteuning van Call-to-repair-services houdt HP een voorraad aan van kritieke vervangende onderdelen, die worden opgeslagen op een door HP aangewezen installatie. De onderdelen zijn altijd beschikbaar en toegankelijk voor geautoriseerde HP vertegenwoordigers die reageren op verzoeken voor ondersteuning. Beheer van de onderdelenvoorraad maakt deel uit van bepaalde optionele Call-to-repair-opties.



Kenmerken en specificaties (vervolg)

- Uitsluitend dekking voor desktop-pc's, workstations, mobiele workstations, thin clients of notebook-pc's: Voor bepaalde pc-producten kunt u ervoor kiezen uitsluitend desktop-pc's, workstations, mobiele workstations, thin clients of notebook-pc's onder de dekking te laten vallen. HP Care Packs met deze beperking dekken geen externe monitoren of accessoires die niet bij aanschaf in de originele verpakking van het product zijn meegeleverd.
- Onderhoudskit vervangingservice: Een opgeleide technisch medewerker van HP begeeft zich naar uw locatie en staat in voor alle arbeid, onderdelen en materialen die nodig zijn om de onderhoudskit te vervangen en de printer te reinigen. Om de kit te kunnen installeren moet de printer naar behoren functioneren. HP kan remanufactured onderdelen gebruiken die qua prestaties gelijkwaardig zijn aan nieuwe onderdelen; de vervangen onderdelen worden eigendom van HP. De verplichting tot reparatie is nagekomen op het moment dat de technisch medewerker de onderhoudskit vervangt en met succes een testpagina print.

Leveringsspecificaties

Dekkingsuren

De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. Een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger komt ter plaatse voor dekking van het hoofdapparaat, of gebruikt externe methoden voor randapparatuur die tijdens de dekkingperiode onder Solution Service valt. De onderhoudsservice voor hardware gaat van start binnen de toepasselijke responstijd nadat de oproep door HP is ontvangen en bevestigd. Oproepen die buiten de dekkingsuren worden ontvangen, worden geregistreerd op het moment van de oproep, bevestigd op de volgende dekkingdag en de service vindt plaats binnen de toepasselijke responstijd.

Dekkingsuren kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service.

Responstijd op locatie

Bij incidenten met gedekte hardware die niet op afstand kunnen worden opgelost, zal HP al het redelijke doen voor een respons op locatie binnen de vastgestelde responstijd (d.w.z. op de derde dekkingdag, de volgende dekkingdag of binnen 4 uur). De responstijd op locatie begint wanneer de initiële oproep door HP ontvangen en bevestigd is en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger bij u aankomt, of wanneer HP bepaalt dat voor het gerapporteerde incident momenteel geen interventie ter plekke is vereist. Voor Solution Care Pack-services wordt alle randapparatuur (zoals monitoren, toetsenborden, muizen, dockingstations, headsets enz.) afhankelijk van de omstandigheden op afstand gerepareerd of vervangen. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingsuren zijn.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Serviceniveau-opties

Niet alle serviceniveau-opties zijn voor alle producten beschikbaar. De serviceniveau-opties die u hebt gekozen, staan aangegeven in de documentatie van uw contract. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid en dekking van de service.

Serviceniveau-optie	Dekkingsuren
Standaard werkdagen	5 dagen per week (van maandag tot en met vrijdag, HP feestdagen uitgezonderd)
Uitbreiding van de dekking met meer dagen	De dekkingperiode wordt uitgebreid door de geselecteerde aanvullende dagen van de week toe te passen op bepaalde dekkingsuren, waaronder: • Zaterdag, HP feestdagen uitgezonderd • Zondag (hiervoor is zaterdag en dekking tijdens feestdagen verplicht) • HP feestdagen, als deze op een dag in de week vallen die anders deel zou uitmaken van de geselecteerde dekkingperiode
Standaard kantooruren	9 uur per dag (8.00 tot 17.00 uur lokale tijd)
Uitbreiding van de dekking met meer uren	De dekkingperiode wordt uitgebreid met, naar keuze, uren vóór of na de geselecteerde dekkingperiode. Met deze uitbreiding kunnen de geselecteerde dekkingsuren worden toegepast op bepaalde dekkingsdagen, waaronder: • 10 uur per dag (8.00 tot 18.00 uur lokale tijd) • 13 uur per dag (8.00 tot 21.00 uur lokale tijd) • 16 uur per dag (8.00 tot 00.00 uur lokale tijd) • 24 uur per dag
Opties voor responstijden op locatie	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingperiode bij u op locatie en begint met de hardwareonderhoudsservice binnen de opgegeven tijd na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Respons op locatie binnen 1 uur	Binnen 1 uur op locatie
Respons op locatie binnen 2 uur	Binnen 2 uur op locatie
Respons op locatie binnen 4 uur	Binnen 4 uur op locatie
Respons op locatie op volgende werkdag	Binnen één dekkingdag op locatie
Respons op locatie op de tweede werkdag	Binnen twee dekkingdagen op locatie
Respons op locatie op de derde werkdag	Binnen drie dekkingdagen op locatie
Respons op locatie op de vijfde werkdag	Binnen vijf dekkingdagen op locatie
Opties voor reparatietijden op locatie	HP zal, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de gedekte hardware herstellen binnen een aangegeven periode nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd door het HP Solution Center.
Call-to-repair binnen 6 uur	Reparatie binnen 6 uur nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd
Call-to-repair binnen 8 uur	Reparatie binnen 8 uur nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd
Call-to-repair binnen 24 uur	Reparatie binnen 24 uur nadat het eerste serviceverzoek is geregistreerd

Aanvullende serviceovereenkomsten (SLA's) zijn beschikbaar via contract.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Call-to-repair

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. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor de beschikbare Call-to-repair-tijden in uw regio. De Call-to-repair-tijden kunnen per locatie verschillen.

De 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 kan naar eigen inzicht bepalen welk testniveau 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. De vervangen producten worden eigendom van HP.

Het kan tot 60 dagen vanaf de datum waarop de service is aangeschaft en geregistreerd, duren 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. Als er tijdens deze aanloopfase van 60 dagen een analyse van het serviceniveau wordt uitgevoerd, hanteert HP de kortst mogelijke responstijd voor ondersteuning op locatie op basis van beschikbaarheid van onderdelen en middelen. Responstijden kunnen verschillen per regio en locatie.

De dekking geldt niet buiten het land waarvoor het HP Call-to-repair Care Pack is verkocht.

Escalatiebeheer

HP heeft 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 informatie en services betreffende ondersteuning

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde hulpmiddelen. U heeft toegang tot:

- Bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals 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 zoekmogelijkheden op internet in de desbetreffende documenten voor technische ondersteuning om problemen sneller op te lossen.
- Bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnostische tools met wachtwoordbeveiliging.
- Een webgebaseerde tool om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. Deze tool helpt problemen snel op te lossen met een prekwalificatieproces waardoor het ondersteunings- of serviceverzoek wordt doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Ook kan hierin de status van elk ondersteunings- of serviceverzoek worden bekeken, met inbegrip van de kwesties die telefonisch zijn ingediend.
- Knowledge databases van HP en van andere fabrikanten voor bepaalde producten van derden, waarin u productinformatie kunt zoeken en ophalen, antwoorden op ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Remote elektronische ondersteuningsoplossing

Voor producten die daarvoor in aanmerking komen biedt de elektronische ondersteuningsoplossing op afstand krachtige functies voor probleemoplossing en reparatie. Hieronder kunnen ook oplossingen voor systeemtoegang op afstand, een handig centraal beheerpunt en een organisatiebreed overzicht van lopende en eerdere incidenten vallen. Door systeemtoegang op afstand kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen. De supportspecialist van HP zal de systeemtoegang op afstand uitsluitend gebruiken met uw toestemming.

Voltooiing van de werkzaamheden

Reparaties worden als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. HP is niet aansprakelijk voor eventueel gegevensverlies; het is uw verantwoordelijkheid gepaste back-upprocedures te implementeren. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een standalone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP kan naar eigen inzicht bepalen welk testniveau vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. HP kan naar eigen inzicht besluiten het product tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP. Voor voltooiing van het werk kan het noodzakelijk zijn dat het apparaat off-site wordt gerepareerd als het probleem niet op locatie kan worden vastgesteld en het apparaat niet op locatie kan worden gerepareerd. HP bepaalt naar eigen inzicht de noodzaak van off-site reparaties.

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende HP pc's, inclusief door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen en optische stations. Dit omvat dekking voor aangesloten HP accessoires die zijn meegeleverd in de originele verpakking van de pc, zoals een bedrade muis, een bedraad toetsenbord of een netvoedingsadapter.

HP Care Pack-services met deze beperking in de dekking dekken geen externe HP monitors. Bij All-in-One-apparaten is het scherm wel inbegrepen; dit wordt niet als een aparte, externe monitor beschouwd.

Een tweede monitor, die bijvoorbeeld op een All-in-One-apparaat is aangesloten, wordt niet door dit HP Care Pack gedekt.

Als u het HP Solution Care Pack hebt gekocht, dekken de Solution Services niet alleen de basiseenheid voor deze service, maar ook 6 door HP ondersteunde op de basiseenheid aangesloten randapparaten, waaronder bijvoorbeeld maximaal 2 externe monitors, dockingstations, draadloze muis, draadloos toetsenbord en HP headsets. De randapparatuur moet tegelijk met de basiscomputer zijn aangeschaft om onder het Solution Care Pack te vallen.

HP dockingstations of poortreplicators zijn gedekt in het land waar het HP Care Pack is aangeschaft, maar niet buiten het land van aankoop.

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, tablet-pc-pennen en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door deze service. Batterijen van mobiele zakelijke pc's van HP worden tot drie jaar gedekt. Zoek naar "understanding battery warranties for business notebooks" op hp.com voor meer informatie.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening worden gebracht. HP zal met u samenwerken om een vervangend product aan te raden. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale ondersteuningscapaciteit).

Leveringsspecificaties (vervolg)

Vereisten

U moet beschikken over de juiste licenties voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is. HP heeft mogelijk een analyse van het serviceniveau van de gedekte producten nodig. In dat geval neemt een geautoriseerde HP vertegenwoordiger contact met u op om een afspraak te maken voor het uitvoeren van de analyse. Tijdens deze analyse verzamelt HP belangrijke informatie over de systeemconfiguratie, waardoor de technische medewerkers van HP mogelijke toekomstige hardwareproblemen kunnen onderzoeken en verhelpen en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk kunnen afronden. Naar eigen inzicht van HP kan de analyse van serviceniveaus worden uitgevoerd op locatie, via systeemtoegang op afstand, via remote tools of per telefoon.

Het kan tot 60 dagen duren om de controles en processen uit te voeren die voor Call-to-repair moeten worden voltooid; de Call-to-repair-tijd voor hardware wordt pas daarna van kracht.

Er vindt een beoordeling plaats om te bepalen of u in aanmerking komt voor Call-to-repair. Voorafgaand aan de beoordeling moet u aan HP alle locaties doorgeven waarvoor u dekking nodig heeft.

HP behoudt zich het recht voor om een langere responstijd van een service aan te houden of het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.

Voor responstijdopties voor ondersteuning op locatie voor hardwareproblemen adviseert HP u met klem om de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand te installeren en te bedienen met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Voor Call-to-repair-tijden voor hardware is de HP remote supportoplossing vereist. Als de juiste HP remote supportoplossing niet is geïnstalleerd, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht. Er worden bijkomende kosten voor de installatie van niet door de klant installeerbare firmware op locatie in rekening gebracht als niet de juiste HP remote supportoplossing is geïnstalleerd.

Verantwoordelijkheden van de klant

Indien de gespecificeerde verantwoordelijkheden van de klant niet nageleefd worden, is HP (i) niet verplicht om de services te leveren zoals beschreven, of (ii) zal HP een dergelijke service op uw kosten uitvoeren tegen de daarvoor geldende tarieven voor tijd en materiaal.

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

HP zal een beoordeling uitvoeren om vast te stellen of de servicedekking op de nieuwe locatie kan worden voortgezet. Als vastgesteld wordt dat HP op de nieuwe locatie geen Call-to-repair kan bieden, wordt de service omgezet naar de standaard Next Business Day Onsite voorwaarden.

Voor de Call-to-Repair-tijden is onmiddellijke en onbeperkte toegang tot uw systeem vereist wanneer hier door HP om wordt verzocht. De Call-to-repair-tijdverplichting is niet van toepassing wanneer systeemtoegang, waaronder fysieke of remote probleemoplossing en diagnostische evaluaties van de hardware, vertraging oploopt of wordt geweigerd. Als u om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Een geschikte HP remote supportoplossing, met een veilige verbinding naar HP, wordt met klem aangeraden bij de opties voor responstijden voor hardware op locatie en is vereist voor de Call-to-repair-tijdverplichtingen. Om de levering van de service en opties mogelijk te maken moet u alle noodzakelijke informatie verstrekken; deze vindt u in de release notes van de HP ondersteuningsoplossing op afstand. Als er een HP ondersteuningsoplossing op afstand wordt geïnstalleerd, moet u tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de ondersteuningsoplossing op afstand. HP gebruikt deze om op een apparaatdefect te reageren. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen.

Op verzoek moet u de inspanningen van HP om het probleem op afstand op te lossen, als volgt ondersteunen:

- Stel alle informatie ter beschikking 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.
- Starten van zelftests en installeren en uitvoeren van andere diagnostische tools en programma's.
- Installeren van firmware-updates en patches die door de klant kunnen worden geïnstalleerd.
- Op verzoek van HP al het redelijke doen om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

Het is jouw verantwoordelijkheid om door de klant te installeren essentiële firmware-updates en Customer Self Repair-onderdelen (CSR) en vervangende producten die aan jou geleverd zijn, tijdig te installeren. Je gaat ermee akkoord bijkomende kosten te betalen indien je HP verzoekt de door de klant installeerbare firmware-updates of patches te installeren. Alle eventuele bijkomende kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij dit vooraf schriftelijk anderszins is overeengekomen.

Wanneer er CSR-onderdelen of vervangende producten verzonden worden om een probleem op te lossen, bent u verantwoordelijk voor het retourneren van het defecte onderdeel of product binnen een door HP aangeduide tijdsperiode. Als HP het defecte onderdeel of product niet binnen de aangeduide periode ontvangt, of als het onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs voor het desbetreffende onderdeel of product te betalen, te bepalen door HP.

U bent verantwoordelijk voor de beveiliging van uw eigen bedrijfs- en vertrouwelijke informatie, evenals voor het op gepaste wijze opschonen of verwijderen van gegevens van producten die mogelijk worden vervangen en aan HP geretourneerd als onderdeel van de reparatie. Kijk voor meer informatie over deze verantwoordelijkheden, met inbegrip van de verantwoordelijkheden zoals beschreven in het beleid voor sanering van media en het beleid voor verwerking van media van HP voor klanten in de gezondheidszorg op hp.com/go/mediahandling.

Bescherming tegen onopzettelijke schade (optioneel)

Voor HP Care Pack-producten waarbij de optionele service voor bescherming tegen onopzettelijke schade is inbegrepen, moet u onopzettelijke schade binnen dertig dagen na de datum van het incident aan HP melden, zodat HP de reparatie van het systeem kan bespoedigen. De melding moet een gedetailleerde uitleg van het incident, inclusief wanneer, waar en hoe het voorviel, en een beschrijving van de schade aan het product bevatten. Indien deze informatie ontbreekt, of indien het incident later dan dertig dagen na de datum van het incident gemeld wordt, zal HP de claim weigeren. Vanaf de startdatum van de HP Care Pack kan er per periode van 12 maanden maximaal één (1) HP product worden gerepareerd of vervangen.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Behoud van defecte media en uitgebreid behoud van defecte media (optionele functies)

Onder de serviceoptie voor het behoud van defecte media is het uw verantwoordelijkheid:

- te allen tijde de fysieke controle over schijven of SSD-/USB-opslagmedia te behouden; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/USB-opslagmedia;
- ervoor te zorgen dat vertrouwelijke gegevens op de te behouden schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia vernietigd of veiliggesteld worden;
- HP identificatie-informatie te geven voor alle schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia die worden behouden en een door HP geleverd document invullen waarin u verklaart dat u de schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia behoudt;
- Vernietig de behouden schijf of SSD-/USB-opslagmedia en/of zorg ervoor dat de schijf of het SSD-/USB-opslagmedium niet opnieuw in gebruik wordt genomen.
- alle behouden schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia af te stoten conform de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door HP aan u zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproducten, dient u de vervangende schijven of SSD-/USB-opslagmedia onmiddellijk te retourneren wanneer de ondersteuning van HP afloopt of beëindigd wordt. U bent als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle vertrouwelijke gegevens alvorens dergelijke geleende, gehuurde of geleasede schijven of SSD-/USB-opslagmedia aan HP te retourneren en HP is niet verantwoordelijk voor het behoud van de vertrouwelijkheid of privacy van vertrouwelijke gegevens die nog op dergelijke schijven of SSD-/USB-opslagmedia aanwezig zijn.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Hieronder valt onder meer de levering per koerier van CSR-onderdelen of van een volledig vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt en binnen de eventueel overeengekomen call-to-repair-tijd valt.

HP ontwikkelt zijn producten zodanig dat ze door de klant te repareren zijn. CSR is een cruciaal onderdeel van de garantievoorzieningen van HP. Het stelt HP in staat om wanneer een defect is vastgesteld vervangende onderdelen, zoals een toetsenbord, een muis of andere als CSR geclassificeerde onderdelen, rechtstreeks naar u toe te sturen. De onderdelen worden meestal verzonden voor ontvangst op de volgende dag, zodat de klant ze zo snel mogelijk ontvangt. U kunt de onderdelen vervolgens vervangen wanneer dat uitkomt.

'Verplicht' CSR is onderdeel van de standaardgarantie voor bepaalde producten. CSR is optioneel voor klanten met een HP Care Pack. 'Optioneel' biedt u de keuze: CSR of het zonder extra kosten door een HP servicetechnicus laten uitvoeren van de vervanging gedurende de dekkingperiode van het product.



Beperkingen van de service (vervolg)

Bij HP Care Pack-contracten met “onsite”-voorwaarden betekent dit dat de CSR-onderdelen rechtstreeks naar u worden verzonden als u kiest voor CSR. Anderzijds, als u besluit geen gebruik te maken van CSR, zal een HP vertegenwoordiger zich naar uw locatie begeven om de reparatie uit te voeren.

Bij HP Care Pack-contracten met “offsite”-voorwaarden zoals “pickup-and-return” of “return-to-HP” moet u het product afleveren bij een geautoriseerde HP locatie voor reparaties of het product naar HP verzenden (te bepalen door HP) als u besluit geen gebruik te maken van CSR.

Als u akkoord gaat met de aanbevolen Customer Self Repair en er een CSR-onderdeel geleverd wordt om het systeem weer gebruiksklaar te maken, is het serviceniveau voor service op locatie niet van toepassing. In deze gevallen zal HP de Customer Self Repair-onderdelen die cruciaal zijn voor de werking van het product met spoed naar uw locatie opsturen.

Een responstijd voor respons op locatie geldt niet als de service via diagnose op afstand, ondersteuning op afstand of andere hierboven beschreven methoden kan worden geleverd.

Voor HP POS-systemen en productbundels zoals pc-oplossingen, 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.

Uitgesloten van de HP Hardwareondersteuning op locatie:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom je hebt verzocht.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.
- Services die nodig zijn omdat je oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet hebt uitgevoerd.
- Services die nodig zijn omdat eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet zijn genomen.
- Services die nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Services die nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.

Maximaal ondersteunde levensduur/gebruikslimiet

Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale gebruikslimiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische datasheet voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.

Beperkingen van de service (vervolg)

Uitzonderingen betreffende bescherming tegen onopzettelijke schade

De optie voor bescherming tegen onopzettelijke schade 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 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 nodig is door verlies of schade ten gevolge van een andere oorzaak dan normaal gebruik en bewaring van het product conform de specificaties van de fabrikant en de gebruikershandleiding;
- diefstal, verlies, onverklaarbare verdwijning of kwijtraken;
- gegevensverlies of -beschadiging; bedrijfsonderbrekingen;
- fraude (met inbegrip van maar niet beperkt tot onjuiste, misleidende, foutieve of onvolledige opgave van de manier waarop de apparatuur is beschadigd);
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van de computer;
- onvolkomenheden in het computerscherm met inbegrip van, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, die zijn veroorzaakt door normaal gebruik van het product;
- schade aan producten waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn;
- schade of storing in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués;
- schade die veroorzaakt is tijdens de verzending van het gedekte product naar of van een andere locatie;
- schade aan bijvoorbeeld hardware, software, media of gegevens ten gevolge van onder meer, maar niet beperkt tot, virussen; applicatieprogramma's; netwerkprogramma's; upgrades; elke vorm van formatteren; databases; bestanden; drivers; broncode; objectcode of eigen data; ondersteuning, configuratie, installatie of herinstallatie van software of gegevens; of het gebruik van beschadigde of defecte media.
- alle reeds bestaande gebreken die ontstonden vóór de datum van aanschaf van het HP Care Pack;
- niet meer leverbare producten;
- apparatuur die zich buiten het land van aankoop bevindt en die niet gedekt wordt door een HP Care Pack voor reizigers met bescherming tegen onopzettelijke schade;
- beschadigde of defecte lcd-schermen wanneer de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of anderszins door dit document wordt uitgesloten;
- opzettelijk veroorzaakte schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor;
- schade ten gevolge van politieoptreden, oorlog (verklaard of niet verklaard), kernongevallen of terrorisme;



Beperkingen van de service (vervolg)

- alle aangebrachte veranderingen of modificaties aan het gedekte product;
- alle opzettelijke handelingen om het gedekte product te beschadigen;
- roekeloos, nalatig of onjuist gebruik tijdens het hanteren of gebruiken van het product;
- barsten en gaten in het product als de schade niet door de behuizing dringt en/of er geen interne elektronica of scherpe randen bloot komen te liggen;
- ontbrekende of kapotte toetsen van het toetsenbord die niet het gevolg zijn van een gedekt incident (bijvoorbeeld door vallen of het morsen van vloeistoffen).

Beperkingen bij de bescherming tegen onopzettelijke schade

Om in aanmerking te komen voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan de bescherming tegen onopzettelijke schade.

Als bij het gedekte product beschermende artikelen zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn geleverd of beschikbaar gesteld, dient u deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking voor onopzettelijke schade onder deze service.

Roekeloos, nalatig of onjuist gebruik omvat onder meer het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van de gedekte producten waardoor deze beschadigd kunnen raken, evenals moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt niet gedekt door de bescherming tegen onopzettelijke schade.

Als de genoemde limiet is bereikt, worden de reparatiekosten (tijd en materiaal) voor extra claims in rekening gebracht, maar alle andere kenmerken van het aangeschafte HP Care Pack blijven geldig, tenzij specifiek anders is vastgelegd in het land van aanschaf.

Voor klanten met een geschiedenis van aanzienlijk hoge claims behoudt HP zich het recht voor om verzoeken voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade te weigeren.

Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service voor bescherming tegen onopzettelijke schade.

Schade aan externe aan de basiseenheid bevestigde randapparatuur. ADP-dekking strekt zich alleen uit tot de basiscomputer.

Beperkingen van de service (vervolg)

Beperkingen bij het behoud van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD-/USB-opslagmedia die wegens een storing door HP worden vervangen. Deze optie is niet van toepassing op het vervangen van schijven of SSD-/USB-opslagmedia die niet defect zijn.

SSD-/USB-opslagmedia die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of gebruikslimiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische datasheet hebben overschreden, komen niet in aanmerking voor de serviceoptie voor het behoud van defecte media.

De foutpercentages op schijven of SSD-/USB-opslagmedia worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor om deze service te annuleren met een opzegtermijn van dertig dagen als HP redelijkerwijs meent dat u onevenredig vaak gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte schijven of SSD-/USB-opslagmedia aanzienlijk vaker plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP heeft geen verplichtingen wat betreft de inhoud van of de vernietiging van schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door u behouden worden of door u naar HP opgestuurd zijn. Niettegenstaande enige strijdige informatie in de huidige standaard HP verkoopvoorwaarden of in het 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 gegevens in het kader van deze service voor het behouden van defecte media.

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van dertig dagen als HP redelijkerwijs meent dat u onevenredig gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte componenten waarop data staan significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

Uitsluitingen bij de onderhoudskit vervangingservice

Buiten de vervanging van de onderhoudskit zijn er bij deze service geen reparaties inbegrepen. Als er in uw printer andere onderdelen vervangen moeten worden, wordt die service apart in rekening gebracht. Onderhoudskits voor HP printers kunnen alleen worden vervangen door geautoriseerde technisch medewerkers van HP.

Urgentieniveau van het incident

HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een dossier (incident) aan te maken en u het dossiernummer, de ernst van het incident en de tijd waarop de herstelwerkzaamheden beginnen door te geven. Opmerking: Voor voorvallen die worden ontvangen via HP elektronische remote supportoplossingen zal HP contact met u opnemen, u vragen het urgentieniveau vast te stellen en toegang tot het systeem regelen voordat de Call-to-repair-tijd of de responstijd op locatie voor de hardware ingaat. De responstijd voor respons op locatie voor hardwaresupport en de Call-to-repair-tijden kunnen verschillen, afhankelijk van de ernst van het incident. U bepaalt het urgentieniveau van het incident.

Urgentieniveau	Voorbeelden
Urgentieniveau 1 Kritieke uitval	Productieomgeving uitgevallen; productiesysteem of -applicatie uitgevallen/serieus in gevaar; beschadiging of verlies van gegevens of risico hierop; ernstige aantasting van de bedrijfsvoering; veiligheidskwesties
Urgentieniveau 2 belangrijke mate aangetast	Productieomgeving ernstig verstoord; productiesysteem of -applicatie onderbroken/aangetast; risico op herhaling; aanzienlijke impact op de bedrijfsvoering
Urgentieniveau 3 Normaal	Niet-productie systeem (bijvoorbeeld een testsysteem) uitgevallen of aangetast; productiesysteem of -applicatie aangetast en tijdelijke oplossing geïmplementeerd; niet-essentiële functionaliteit verloren; beperkte impact op de bedrijfsvoering
Urgentieniveau 4 Laag	Geen impact op de bedrijfsvoering of de gebruikers



Beperkingen van de service (vervolg)

Reiszones

Alle responstijden voor hardwareondersteuning op locatie gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden. Voor responstijden naar locaties die zich op meer dan 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder. Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met uw HP verkoopkantoor.

Afstand van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging	Respons op locatie binnen 1 uur	Respons op locatie binnen 2 uur	Respons op locatie binnen 4 uur	Respons op locatie op volgende werkdag en daarna
0-25 mijl (0-40 km)	1 uur	2 uur	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
26-50 mijl (41-80 km)	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
50-100 mijl (81-160 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
101-200 mijl (161-320 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	8 uur	1 extra dekkingsdag
201-300 mijl (321-480 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	2 extra dekkingsdagen
Meer dan 480 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen

Call-to-repair is uitsluitend beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden. Voor locaties die zich op meer dan 81 en minder dan 160 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden, geldt een aangepaste Call-to-repair-tijd, zoals aangegeven in de volgende tabel. Call-to-repair-service voor hardware is niet beschikbaar voor locaties die zich op meer dan 160 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden. Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met uw HP verkoopkantoor.

Beperkingen van de service (vervolg)

Afstand van de door HP aangewezen ondersteuning vestiging	4 uur call-to-repair-service voor hardware	6 uur call-to-repair-service voor hardware	8 uur call-to-repair-service voor hardware	24 uur call-to-repair-service voor hardware
0-50 mijl (0-80 km)	4 uur	6 uur	8 uur	24 uur
51-100 mijl (81-160 km)	6 uur	8 uur	10 uur	24 uur
Verder dan 100 mijl (160 km)	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van een door HP aangewezen supportvestiging bevinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht. Als de locatie zich op een afstand van meer dan 320 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevindt, worden extra reiskosten in rekening gebracht.

Als het product zich bevindt of moet worden geïnstalleerd buiten de gespecificeerde reiszone of als de locatie niet over de weg bereikbaar is en dus speciaal transport vereist (bijvoorbeeld op een boorplatform, een schip of een afgelegen locatie in een woestijn) kunnen voor ondersteuning extra kosten in rekening worden gebracht of kunnen er langere responstijden of kortere dekkingstijden gelden. Een andere mogelijkheid is dat het product wordt opgehaald en teruggebracht, te bepalen door HP. Informeer bij uw HP verkoopvertegenwoordiger naar de lokale voorwaarden voor ondersteuning.

Voor sommige geografische locaties kunnen afwijkende reiszones en kosten gelden.

De dekking geldt niet buiten het land waarvoor het HP Care Pack voor Call-to-repair is verkocht. Neem contact op met uw plaatselijke HP vertegenwoordiger voor meer informatie.

Bestelinformatie

Alle eenheden en opties waarvoor aparte HP Care Pack-producten worden verkocht, moeten worden besteld met hetzelfde serviceniveau als het product waar ze deel van uitmaken om dat serviceniveau voor die eenheden en opties beschikbaar te maken. De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per locatie verschillen en kan beperkt zijn tot specifieke producten en geografische locaties. HP Solution Services Care Packs moeten samen met de hardware worden aangeschaft en allemaal tegelijkertijd om onder de algemene voorwaarden van de oplossing te vallen. Neem contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger of channel partner om de HP hardwareondersteuning op locatie te bestellen of aanvullende informatie op te vragen.

Algemene voorwaarden

Zie de volledige [algemene voorwaarden van HP Care Pack](#).

Meer informatie

Neem contact op met uw lokale HP verkoopmedewerker of channel partner voor meer informatie of kijk op hp.com/go/pcandprintservices.

Meld u aan voor updates

hp.com/go/getupdated



Deel met collega's

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 uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2021 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 services zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en services 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.

4AA5-6385NLE, oktober 2022, rev. 10

In dit document is informatie over HP Care Pack-services samengevoegd in één enkel datasheet die voorheen op afzonderlijke datasheets werd vermeld.

