

Algemeen

Binnen de garantietermijn zorgt HPS voor reparatie of vervanging, als een product bij normaal gebruik toch problemen geeft. HPS houdt indien mogelijk reserve onderdelen op voorraad voor service doeleinden. De garantietermijn van het gehele systeem blijft lopen vanaf het moment van aanschaf.

De garantietermijn per type staat in de volgende tabel:

Product	Rackmount server	Industrial PC	Mini PC	Panel PC	Onderdelen
Garantietermijn	3 jaar	2 jaar			

Procedure bij storingen

Kort samengevat werkt onze standaard service als volgt:

Service niveau	Standaard	Pickup & Return	On-site support
Kosten	Geen ¹	vanaf € 79,=	vanaf € 133,=
Service locatie	HPS		On-site ²
Aanleveren door	Klant	HPS	-
Retour door	HPS		-
Tijdsduur	2-4 dagen na ontvangst		Volgende werkdag
Procedure	Op hpsindustrial.nl een RMA formulier invullen en meesturen	Bellen met HPS support op 033-2774905	

¹ Als er wel kosten worden doorberekend, b.v. bij reparatie buiten garantie, dan wordt hiervoor eerst contact met klant opgenomen om deze kosten te laten goedkeuren.

² Geldig voor locaties binnen het Nederlandse vaste land.

Serviceniveaus

Standaard

- Geldig voor alle geleverde PC systemen en onderdelen, zonder kosten.
- De klant is verantwoordelijk voor het aanleveren van het defecte onderdeel of de defecte server.
- HPS is daarna verantwoordelijk voor het retourneren hiervan.

- Reparaties worden uitgevoerd met identieke onderdelen of anders met vergelijkbare onderdelen, die aan dezelfde specificaties voldoen.

Pickup & return

- Betaalde optie bij aanschaf van een computer systeem bij HPS.
- Af te sluiten voor een periode van 1, 2 of 3 jaar na aanschaf.
- U heeft hiermee de zekerheid dat voor één vast bedrag alle retourkosten van uw locatie naar HPS worden gedekt gedurende de garantieperiode van de computer.
- HPS zorgt op eigen gelegenheid voor het ophalen en weer terugbrengen van de computer.
- De klant zorgt ervoor dat het systeem deugdelijk verpakt klaarstaat om te worden meegenomen, op het afgesproken tijdstip.

On-site support

- Betaalde optie bij aanschaf van een computer systeem bij HPS.
- Af te sluiten voor een periode van 1, 2 of 3 jaar na aanschaf.
- Storingen graag telefonisch bij HPS aanmelden via onze support afdeling.
- Een HPS engineer lost **de volgende werkdag** op locatie het probleem, nadat eerst telefonisch is geprobeerd of het probleem kan worden verholpen.
- HPS stelt alles in het werk om voldoende onderdelen op voorraad te houden voor service doeleinden.
- Onderdelen die door de klant zelf eenvoudig kunnen worden vervangen zullen worden opgestuurd. Dit zal bij het aanmelden van een support verzoek en in onderling overleg worden bepaald. De klant zorgt er daarna voor dat de defecte onderdelen binnen 2 weken worden geretourneerd naar HPS, anders worden de vervangende onderdelen doorbelast aan de klant.
- Als de engineer van HPS niet in staat is om de storing ter plekke te verhelpen, b.v. omdat er onderdelen hiervoor ontbreken of er onvoorziene problemen optreden, dan behoudt HPS zich het recht voor om het systeem (in overleg) mee te nemen naar onze werkplaats en het zo snel mogelijk gerepareerd en wel weer te komen terugplaatsen.

Harddisk vervangen

Bij het vervangen van een defecte harddisk gaan de geïnstalleerde gegevens verloren, de klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van backups en het terugzetten ervan. Als de PC is geleverd met een operating systeem, dan zorgt HPS voor het terugzetten hiervan volgens de fabrieksinstellingen. Verdere configuratie en installatie van extra software is de zaak van de klant.

Fabrieksgarantie

Op sommige onderdelen, zoals harddisks, wordt meer dan 3 jaar garantie verleend door de fabrikant. Dat houdt in dat het mogelijk is om via de fabrikant toch nog een omruil-exemplaar te krijgen, waarbij alleen de verzendkosten naar de locatie van de fabrikant (meestal buiten Nederland) moeten worden betaald door de verzender. Na verloop van tijd krijgt de verzender dan een vervangend exemplaar opgestuurd, variërend in duur van 1 tot ±4 weken.

HPS kan deze acties voor u overnemen voor een vergoeding van € 28,= per onderdeel. Hiervoor handelen wij de aanvraag en verzending voor u af, en sturen u het ontvangen onderdeel op zodra het bij ons binnenkomt.

Uitsluiting van dekking

HPS dekt geen schade die veroorzaakt is door:

- Transport of verplaatsing;
- Onredelijk of buitensporig gebruik, opzettelijke schade of vernieling;
- Verkeerde spanning die is aangesloten op het systeem;
- Onderdelen die niet door HPS zijn geleverd en later zijn geïnstalleerd in het systeem;
- Slechte omgevingsomstandigheden, brand, waterschade of andere soortgelijke gebeurtenissen.

Verplichtingen van de klant

Om het HPS mogelijk te maken om optimale support op locatie te verlenen, wordt het volgende van de klant verwacht bij on site support:

- Het systeem moet zich bevinden in een makkelijk toegankelijke en veilige ruimte, met voldoende werkruimte om het systeem te kunnen repareren;
- HPS moet volledige toegang krijgen tot het systeem en de ruimte waarin het zich bevindt, op de vooraf afgesproken tijd;
- Als er op locatie iemand is die kennis heeft van het systeem (b.v. de systeembeheerder), dan is het wenselijk dat deze persoon aanwezig is om een toelichting te geven.
- De klant is verantwoordelijk voor het uiteindelijk configureren van de software van het systeem, ook indien er een image door HPS wordt teruggezet.