



hp support
services

voorwaarden

hp support
serviceovereenkomst

hp support serviceovereenkomst ("Overeenkomst") algemene voorwaarden

Gefeliciteerd met de aanschaf van uw HP Care Pack Service. Om de Service te activeren kunt u zich het beste zo spoedig mogelijk registreren, bezoek daarvoor de volgende site:

<http://www.hp.com/go/hpcarepack/emea/activate>. Servicebeschrijvingen met meer gedetailleerde informatie zijn verkrijgbaar via de volgende website

<http://www.hp.com/go/hpcarepack/emea/activate/servicedescriptions>, bij uw lokale HP verkooppunt of bij de HP vestiging in uw land.

1. Support services: HP biedt support services die zijn beschreven in de desbetreffende Servicebeschrijving voor de in aanmerking komende producten die worden vermeld in deze Overeenkomst (het "Product"). De service wordt geleverd door HP of ten behoeve van HP door een geautoriseerde HP-service partner. De verplichting van HP om service te verlenen is afhankelijk van de door HP vooraf ontvangen benodigde gegevens met betrekking tot de Klant en het ondersteunde Product. HP kan de Klant vragen om een bewijs van aankoop van het Product en deze service. HP stelt tijd en materiaal beschikbaar, tegen de standaardtarieven van HP, voor producten die niet in aanmerking komen en voor services die niet onder deze Overeenkomst vallen.
2. Toepassingsgebied: Service wordt verleend in Europa, het Midden-Oosten en Afrika ("EMEA") en, binnen EMEA, alleen in landen waar HP een Support Responsible Office heeft of een geautoriseerde service partner. Tenzij anders aangegeven in de Servicebeschrijving, is de Service beschikbaar gedurende de normale lokale kantooruren van HP, van maandag tot en met vrijdag, met inachtneming van plaatselijke variaties, binnen de aangegeven reiszones, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Als het Product zich buiten de aangegeven reiszone bevindt of hierbuiten wordt geïnstalleerd, kan er sprake zijn van extra kosten voor support en een langere reactietijd. HP kan in deze situatie de Service gedurende delokale kantooruren niet garanderen.. De verhuizing van het Product is de verantwoordelijkheid van de Klant en kan leiden tot extra kosten voor support gewijzigde Serviceniveaus en reactietijden.
3. Activering: U activeert de Overeenkomst door deze te registreren via de registratieprocedure van HP en de instructies bij deze Overeenkomst of met het online registratieprogramma van HP, bezoek daarvoor de volgende site: <http://registryourhpcarepack.com/>. De klant wordt geacht alle voorwaarden van deze Overeenkomst te hebben geaccepteerd, hetzij bij de registratie van deze Overeenkomst bij HP hetzij bij het eerste telefonische verzoek om Service. Als de registratie van deze Overeenkomst wordt uitgevoerd door een vertegenwoordiger van de Klant, bevestigt de Klant dat de vertegenwoordiger van de Klant bevoegd is om de registratieprocedure ten behoeve van de Klant uit te voeren en-, dat deze registratie volledig bindend is voor de Klant. HP vertrouwt volledig op de gegevens die door de vertegenwoordiger van de Klant worden verstrekt als onderdeel van deze procedure.
4. Vereisten: De klant dient te voldoen aan alle vereisten en verantwoordelijkheden van de Klant zoals vermeld in deze Overeenkomst en in de Servicebeschrijving. De Klant dient aanwezig te zijn of ervoor te zorgen dat een vertegenwoordiger van de Klant aanwezig is als HP ter plaatse of per telefoon Service verleent.
5. Goedgekeurd Product: Uitsluitend het Product dat specifiek wordt vermeld in deze Overeenkomst komt in aanmerking voor de betrokken Service. HP-accessoires die worden vermeld in de Servicebeschrijving en interne HP-accessoires die zijn aangeschaft bij het Product of volgend op de

aanschaf van het Product worden gedekt door de Service gedurende de rest van de termijn. Accessoires waarvoor afzonderlijke support service wordt verkocht, worden niet gedekt door deze Service. Daarnaast moet aan de volgende vereisten zijn voldaan en zijn de volgende bepalingen van kracht als voorwaarde waaronder HP de Service verleent:

- (a) Het Product moet zich op het aangegeven actuele revisieniveau bevinden, moet in gebruik zijn binnen gepubliceerde maximale gebruikswaarden en moet, naar de mening van HP, in goede werkende staat verkeren.
 - (b) HP verleent alleen Service voor de huidige en onmiddellijk daaraan voorafgaande versie, of een aangegeven versie van een softwareproduct, al dan niet geleverd door HP, waarvoor de Klant een geldige en bijbehorende licentie heeft, en alleen wanneer het softwareproduct wordt gebruikt met hardware die deel uitmaakt van configuraties die door de leverancier (al dan niet HP) zijn gespecificeerd.
 - (c) HP kan, zonder bijkomende kosten, het Product aanpassen ter verbetering van het functioneren, van de onderhoudsmogelijkheden en de betrouwbaarheid, of om te voldoen aan wettelijke vereisten.
 - (d) HP biedt geen ondersteuning voor producten en componenten die niet afkomstig zijn van HP, tenzij anders aangegeven in de Servicebeschrijving.
6. Onderdelen: Vervangende onderdelen en eenheden zijn nieuw of vervangende onderdelen en eenheden zijn zo goed als nieuw en gelijkwaardig functionerend. Vervangen onderdelen of eenheden worden eigendom van HP en moeten aan HP worden terugbezorgd, tenzij de Klant het onderdeel of de eenheid heeft gekocht, of anders is overeengekomen of HP anders heeft besloten. HP kan kosten in rekening brengen tegen catalogusprijs voor vervangen onderdelen of eenheden die niet zijn terugbezorgd zoals vereist.
7. Eigendom van HP: De Klant erkent dat de Klant door HP verschaft materialen, zoals documenten, tekeningen, software, diagnoseprogramma's en bijbehorende media, en eventueel door HP geleende modems of apparaten voor externe toegang, niet in eigendom heeft. Dergelijke zaken worden verwijderd door HP of moeten worden terugbezorgd door de Klant bij beëindiging van deze Overeenkomst.
8. Verantwoordelijkheden van de Klant:
- (a) De Klant is verantwoordelijk voor het registreren van deze Overeenkomst en het Product, zodat onmiddellijk na aankoop van de Service ondersteuning kan worden geboden.
 - (b) De Klant dient HP onmiddellijk op de hoogte te stellen van wijzigingen met betrekking tot de gegevens die zijn verstrekt als onderdeel van de Overeenkomst en het Product.
 - (c) De Klant verleent binnen redelijke grenzen zijn medewerking aan HP bij het op afstand oplossen van problemen, door het uitvoeren van zelftests of diagnoseprogramma's, het verstrekken van alle benodigde gegevens, en het uitvoeren van eenvoudige herstelactiviteiten op verzoek van HP.
 - (d) De Klant is verantwoordelijk voor alle kosten voor telecommunicatie die voortkomen uit het verlenen van Service per telefoon en Service op afstand.
 - (e) De Klant is verantwoordelijk voor de compatibiliteit van niet-ondersteunde producten, accessoires en apparaten met het Product.
 - (f) De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van gepatenteerde en vertrouwelijke gegevens en voor het onderhouden van een procedure die extern is aan de hardwareproducten voor het herstel van verdwenen of gewijzigde bestanden, gegevens of programma's.
 - (g) De Klant dient HP op de hoogte te stellen als het Product wordt gebruikt in een omgeving die een gezondheidsrisico oplevert voor werknemers of geautoriseerde service partners van HP. HP kan de Klant verzoeken om het Product te onderhouden onder toezicht van HP.
9. Beperking van de Service:
- (a) Bij de Service is de assistentie bij de volgende zaken niet inbegrepen: het programmeren van applicaties, het isoleren van coderingsfouten, het geven van advies met betrekking tot prestaties, het verstrekken van drivers voor randapparatuur, of het herstellen van gegevens.
 - (b) Als er ten tijde van de aanschaf van deze Service al een defect aan het Product is opgetreden, wordt het defect niet gedekt door de Service.
 - (c) HP biedt geen ondersteuning voor een Product waaraan niet-geautoriseerde wijzigingen zijn aangebracht, of ingeval de Klant HP niet toestaat wijzigingen door te voeren die door HP zijn gevraagd of door de fabrikant zijn opgegeven. Als HP vaststelt dat de Service wordt bemoeilijkt doordat er een niet-gekwalificeerd apparaat op het Product is aangesloten of in het

Product is geïnstalleerd, moet de Klant dit apparaat tijdelijk verwijderen, voor risico en op kosten van de Klant, teneinde HP in staat te stellen de Service te verlenen. Als de Service door dergelijke producten wordt bemoeilijkt, zal HP de Klant kosten voor het bijkomende werk in rekening brengen tegen de standaard servicetarieven van HP.

- (d) Bij de Service is niet inbegrepen het door HP verstrekken, terugbezorgen of vervangen, en installeren van verbruiksartikelen, door de gebruiker te vervangen onderdelen, batterijen en onderhoudspakketten, tenzij anders aangegeven in de Servicebeschrijving.
 - (e) HP is niet verplicht Service te verlenen die nodig is ten gevolge van: (i) het gebruik van media, toebehoren en andere producten die niet zijn goedgekeurd door de fabrikant; (ii) een ontoereikende werkomgeving of ontoereikend onderhoud door de Klant; (iii) onachtzaamheid, onjuist gebruik, brand- of waterschade, elektrische storingen, vervoer door de Klant, werk of wijzigingen door personen anders dan personeel of geautoriseerde vertegenwoordigers van HP, natuurrampen of overmacht; of (iv) onvermogen van andere dan HP-producten in de omgeving van de Klant om datumgegevens (d.w.z. weergaven voor dag, maand en jaar) op correcte wijze te verwerken, te verschaffen of te ontvangen en om op correcte wijze datumgegevens uit te wisselen met het Product.
10. Overdracht: Deze Overeenkomst mag alleen worden overgedragen in combinatie met een geldige eigendomsoverdracht van het Product. De overdracht moet op schrift zijn gesteld, zijn ondertekend door de Klant, en beschikbaar zijn voor inzage door personeel van HP. Een overdracht is niet geldig als deze inbreuk maakt op exportvoorschriften van de plaatselijke overheid of de overheid van de V.S.
11. Termijn: Deze Overeenkomst begint op de datum van aankoop van het ondersteunde Product, tenzij anders wordt aangegeven in de Servicebeschrijving, en blijft geldig gedurende de periode die wordt aangegeven in de Servicebeschrijving, of totdat het aantal incidenten of de paginalimiet die wordt aangegeven in de Servicebeschrijving is bereikt.
12. Beëindiging: HP kan deze Overeenkomst op elk willekeurig moment door middel van een schriftelijke kennisgeving beëindigen als de Klant verzuimt verplichtingen op grond van deze Overeenkomst uit te voeren of verzuimt de voorwaarden van de Overeenkomst na te komen.
13. Prestatiegarantie: Waar wettelijk van toepassing, zijn de verantwoordelijkheid en verplichtingen van HP met betrekking tot enige wettelijke garantie ten aanzien van de prestaties van de Service in overeenstemming met deze Overeenkomst beperkt tot een periode van maximaal twaalf (12) maanden volgend op het vervallen van de termijn van deze Overeenkomst.
14. Beperking van aansprakelijkheid en verhaal: HP aanvaardt geen aansprakelijkheid voor vertraagde nakoming of niet-nakoming ten gevolge van oorzaken die redelijkerwijs buiten de macht van HP liggen. Voor zover HP aansprakelijkheid aanvaardt tegenover de Klant, aanvaardt HP aansprakelijkheid in de volgende mate: (i) schade door lichamelijk letsel of dood; (ii) directe schade aan eigendom per gebeurtenis (of een reeks van samenhangende gebeurtenissen) tot een maximum van € 300.000 (driehonderdduizend euro) of het equivalent in lokale valuta (in het Midden-Oosten en Afrika is dit limiet vastgesteld op US\$ 300.000 (driehonderdduizend US Dollar) of het equivalent hiervan in lokalevaluta) of een hoger bedrag waar dit bij wet is voorgeschreven; (iii) schade die is veroorzaakt met opzet of door grove nalatigheid; (iv) schade waarvoor HP aansprakelijk is ongeacht schuld (bijv. productaansprakelijkheid); (v) schade die voortvloeit uit de afwezigheid van Servicefuncties die uitdrukkelijk worden gegarandeerd door HP, en andere directe schade voor een claim die is gebaseerd op een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Service, tot een maximum van het totale bedrag dat de Klant heeft betaald voor deze Overeenkomst, of een hoger bedrag waar dit bij wet is voorgeschreven. DE MOGELIJKHEDEN TOT VERHAAL DIE WORDEN VERMELD IN DEZE OVEREENKOMST ZIJN UITSLUITEND BEDOELD VOOR DE KLANT. BEHALVE IN DE MATE DIE UITDRUKKELIJK WORDT VERMELD IN DEZE OVEREENKOMST WORDT GEEN GARANTIE GEGEVEN, NOCH UITDRUKKELIJK NOCH STILZWIJGEND. HP, EVENALS BIJ HP AANGESLOTEN BEDRIJVEN, ONDERAANNEMERS EN LEVERANCIERS, ZIJN IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, INCIDENTELE, OF SPECIALE SCHADE, VOOR GEVOLGSCHADE (INCLUSIEF KOSTEN VOOR DOWNTIME OF GEMISTE ZAKELIJKE KANSSEN, OPBRENGSTEN OF WINSTEN, HETZIJ FEITELIJK OF VERWACHT), VOOR SCHADE MET BETREKKING TOT VERSCHAFFING AAN DE KLANT VAN VERVANGENDE PRODUCTEN OF SERVICES, VOOR SCHADE MET BETREKKING TOT VERLIES VAN GEGEVENS OF SOFTWAREHERSTEL, OF VOOR ANDERE SCHADE, OF DEZE NU IS GEBASEERD OP

CONTRACT, ONRECHTMATIGE DAAD OF ANDERSZINS.

NIETS IN DEZE OVEREENKOMST ZAL INVLOED HEBBEN OP DE WETTELIJKE RECHTEN VAN CONSUMENTEN, OF OP ENIGE AANSPRAKELIJKHEID DIE NIET BIJ WET KAN WORDEN UITGESLOTEN OF BEPERKT.

15. Exportvoorschriften: HP kan de Service opschorten als de Klant door HP verstrekte productinformatie en technische informatie gebruikt op een wijze die in strijd is met exportvoorschriften van de V.S., plaatselijke of enige andere toepasselijke exportvoorschriften.
16. Afzonderlijke toepasselijkheid: Als blijkt dat een hierin genoemde voorwaarde of bepaling in strijd is met de wet of de nakoming van een voorwaarde of bepaling niet mag worden afgedwongen, blijven de resterende voorwaarden en bepalingen volledig van kracht.
17. Wetgeving: Deze Overeenkomst is onderworpen aan de wetten van het land waarin de Service wordt geleverd. Geschillen die voortkomen uit deze Overeenkomst worden voorgelegd aan het gerechtshof dat bevoegd is op de plaats waar het hoofdkantoor van HP in dit land zich bevindt.
18. Volledige Overeenkomst: Deze Overeenkomst, die bestaat uit de Servicebeschrijving, de registratieprocedure en deze voorwaarden, vormt de volledige en exclusieve overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot de levering van Service zoals beschreven in deze tekst. Er zijn geen andere voorwaarden van toepassing. Wijzigingen in de voorwaarden zijn niet geldig, tenzij op schrift gesteld en ondertekend door een geautoriseerde vertegenwoordiger van elke partij.