

Overeenkomstnummer(s) indien vereist:

HP:.....

Klant:.....

Klantvoorwaarden – Support HP Nederland B.V.

1. **Partijen.** Deze voorwaarden vormen de overeenkomst (“**Overeenkomst**”) tot aankoop van diensten tussen HP Nederland B.V. (“**HP**”) en de hieronder vermelde entiteit van klant (“**Klant**”), gezamenlijk te noemen “Partijen” en individueel “Partij”.
2. **Orders.** “**Order**” betekent de door HP schriftelijk bevestigde order, inclusief de ondersteunende documenten die door Partijen als onderdeel van de Overeenkomst zijn benoemd door middel van een bijlage of door een verwijzing (“**Ondersteunende Documenten**”). Onder Ondersteunende Documenten kan onder andere worden verstaan; supportproductlijsten, hardware of softwarespecificaties, standaard of onderhandelde beschrijvingen van diensten, datasheets, statements of work (SOW’s), gepubliceerde garantievoorzwaarden en service level agreements (“SLA’s”), en deze kunnen aan Klant in geprinte vorm of via een aangewezen website van HP ter beschikking worden gesteld.
3. **Reikwijdte en plaatsing van Order.** Deze voorwaarden kunnen door Klant zowel voor één Order als voor een raamwerk voor meerdere Orders worden gebruikt. Daarnaast kunnen deze voorwaarden wereldwijd door “**Gelieerde Ondernemingen**” van Partijen worden gebruikt, te weten entiteiten die onder de zeggenschap van een Partij vallen, de zeggenschap over een Partij hebben of waar eenzelfde moedermaatschappij de zeggenschap over heeft. Partijen bevestigen hun akkoord met deze voorwaarden door (i) deze in het aangegeven deel te ondertekenen, danwel (ii) door in Orders naar deze voorwaarden te verwijzen. Gelieerde Ondernemingen stemmen op hun beurt in met deze voorwaarden door middel van het plaatsen van een Order voor de levering van een product of dienst in hetzelfde land waarin de Gelieerde Onderneming van HP die de Order aanvaardt, is gevestigd, waarbij naar deze voorwaarden wordt verwezen. Daarbij is het mogelijk, dat er aanvullende voorwaarden of wijzigingen op grond van lokale wetgeving of zakelijke gebruiken door Partijen kunnen worden overeengekomen.
4. **Orders plaatsen.** Klant kan orders bij HP plaatsen via een HP website, een Klantspecifieke portal, dan wel schriftelijk, per fax of e-mail. Indien van toepassing, dient in Orders een dienstleverdatum gespecificeerd te worden. Wanneer Klant de datum voor het leveren van een dienst onder een bestaande Order met meer dan negentig (90) dagen uitstelt, wordt deze als een nieuwe Order beschouwd.
5. **Prijzen en belastingen.** De prijzen gelden zoals die door HP schriftelijk zijn aangegeven, of, bij afwezigheid van een schriftelijke prijsopgave, zoals beschreven op onze website, Klantspecifieke portal, of de door HP gepubliceerde catalogusprijs op het moment dat HP een order ontvangt. Prijzen zijn exclusief belastingen, heffingen en kosten (daaronder begrepen installatie, transport en handling), tenzij anders aangegeven. Indien een bronbelasting wettelijk vereist is, dient Klant contact met de aangewezen contactpersoon van HP op te nemen om te bespreken wat passende procedures zijn. **6. Facturen en betaling.** Klant komt overeen alle factuurbedragen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum van HP te voldoen. HP kan de uitvoering van lopende Orders of diensten opschorten, of annuleren, wanneer Klant nalaat de verschuldigde betalingen tijdig te voldoen.
7. **Ondersteunende diensten.** In de toepasselijke Ondersteunende Documenten worden de ondersteunende diensten van HP beschreven, waaronder de beschrijving van het aanbod van HP, de voorwaarden die gelden voor Klant, de servicebeperkingen en verantwoordelijkheden van Klant, alsmede de ondersteunde systemen van Klant.
8. **Garantie, Service en Support -Voorwaarden en Beperkingen.** De service, ondersteuning- en garantieverplichtingen van HP gelden niet in geval van:
 1. onbehoorlijk gebruik, inadequate voorbereiding van de locatie of condities van de locatie of de omgeving of andere handelingen die niet voldoen aan het toepasselijke Ondersteunende Documenten;
 2. wijzigingen of inadequaate systeemonderhoud of kalibratie, die niet door HP, danwel zonder toestemming van HP zijn uitgevoerd;
 3. gebreken en/of andere beperkingen, veroorzaakt door niet-HP producten die van invloed zijn op

Overeenkomstnummer(s) indien vereist:

HP:.....

Klant:.....

de werking van de systemen waarvoor HP ondersteuning of service levert;

4. kwaadaardige programmatuur (bijv. virus, worm enz.) die niet door HP is geïntroduceerd; of
 5. verkeerd gebruik, nalatigheid, ongeval, brand- of waterschade, stroomstoringen, transport door Klant of andere oorzaken buiten de invloed van HP.
9. **Afhankelijkheden.** Het vermogen van HP om de diensten te kunnen leveren hangt af van (i) de redelijke en tijdige medewerking van Klant en (ii) de juistheid en volledigheid van de informatie die Klant verstrekt voor het leveren van de diensten.
 10. **Wijzigingsverzoek.** Partijen komen overeen een projectvertegenwoordiger te benoemen, die als hoofdcontactpersoon zal fungeren voor het managen van de levering van de diensten en voor het afhandelen van mogelijke problemen in verband daarmee. Voor verzoeken tot het wijzigen van de reikwijdte van diensten of deliverables is een door Partijen ondertekende wijzigingsverzoek vereist.
 11. **Uitvoering van diensten.** Diensten worden uitgevoerd volgens de schriftelijk overeengekomen specificaties.
 12. **Rechten van de intellectuele eigendom.** Op grond van de Overeenkomst zal geen enkele overdracht van intellectuele eigendomsrechten plaatsvinden. Klant kent aan HP een niet-exclusief, wereldwijd en royaltyvrij recht van en licentie op alle intellectuele eigendom toe waarover HP en door haar aangewezen personen moet beschikken om de bestelde diensten te kunnen uitvoeren.
 13. **Inbreuk op de rechten van de intellectuele eigendom.** HP zal zich verweren tegen vorderingen tegen Klant en/of deze afwikkelen, indien wordt beweerd dat een product of dienst met het HP-merk die op grond van deze Overeenkomst wordt geleverd, inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden. HP is daarbij afhankelijk van de onverwijld kennisgeving door Klant van de vordering en medewerking van Klant bij het voeren van verweer door HP. HP mag naar eigen keuze het product of de dienst zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer maakt en wezenlijk gelijkwaardig is, dan wel een rechtsgeldige licentie verwerven. Indien deze mogelijkheden niet beschikbaar zijn, zal HP het bedrag dat voor het betreffende product in het eerste jaar is betaald, dan wel de waarde na afschrijving, en voor supportdiensten het saldo van enig vooruit betaald bedrag, en daar waar het Professional Services betreft, het reeds betaalde bedrag aan Klant terugstorten. HP is niet verantwoordelijk voor vorderingen voortkomend uit enig onbevoegd gebruik van de producten of diensten met het HP-merk. Dit artikel zal tevens gelden voor deliverables benoemd in het relevante Ondersteunende Documenten, met dien verstande dat HP niet aansprakelijk is voor vorderingen uit de inhoud van deliverables dan wel uit een ontwerp dat door Klant is aangeleverd.
 14. **Vertrouwelijkheid.** Informatie die uit hoofde van deze Overeenkomst wordt uitgewisseld, zal als vertrouwelijk worden behandeld wanneer deze (i) bij de bekendmaking als zodanig is geïdentificeerd, danwel (ii) de vertrouwelijkheid redelijkerwijs blijkt uit de omstandigheden van de bekendmaking. Vertrouwelijke informatie kan uitsluitend worden gebruikt voor het voldoen aan de verplichtingen of het uitoefenen van rechten op grond van deze Overeenkomst en bekend worden gemaakt aan werknemers, vertegenwoordigers van Partijen of inhuurkrachten van Partijen, die voor dit doel van deze informatie op de hoogte dienen te zijn. Vertrouwelijke informatie zal voor zover als redelijkerwijs mogelijk is, worden beschermd om ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde bekendmaking ervan te voorkomen gedurende 3 jaar na de datum van ontvangst, of (indien langer) voor zolang als de informatie vertrouwelijk blijft. Deze verplichtingen gelden niet voor informatie die: i) de ontvangende partij bekend was of wordt zonder de verplichting van vertrouwelijkheid, ii) onafhankelijk door de ontvangende partij wordt ontwikkeld, of iii) waarvan de bekendmaking wettelijk of van overheidswege vereist is.
 15. **Persoonsgegevens.** Elk der Partijen zal haar respectievelijke verplichtingen op grond van de geldende wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens nakomen. HP heeft niet de intentie om bij het leveren van diensten toegang te hebben tot informatie waaruit persoonsgegevens van Klant (“**Persoonsgegevens**”) herleid kunnen worden. Voor zover HP toegang heeft tot **Persoonsgegevens** van Klant die op een systeem of een apparaat van Klant is opgeslagen, zal deze toegang waarschijnlijk incidenteel zijn, en zal Klant te allen tijde de houder van de persoonsgegevens blijven. HP zal de

Overeenkomstnummer(s) indien vereist:

HP:.....

Klant:.....

- Persoonsgegevens** waar zij toegang toe heeft uitsluitend gebruiken ten behoeve van het leveren van de bestelde diensten.
- 16. Naleving ten behoeve van internationale handel.** Professional Services die volgens deze voorwaarden worden geleverd, zijn uitsluitend bedoeld voor intern gebruik door Klant en niet voor wederverkoop. HP kan de uitvoering op grond van de Overeenkomst opschorten, voor zover dit vereist is op grond van wetgeving die voor een der Partijen geldt.
Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur. Voor die landen waar HP wettelijk verplicht is tot terugname en herstel van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur, geldt dat HP deze apparatuur zal herstellen op basis van de voorwaarden die, voor ieder land, opgenomen zijn op hp.com/recycle.
- 17. Aansprakelijkheidsbeperking.** De totale en maximale aansprakelijkheid van HP onder de Overeenkomst, Professional Services is beperkt tot het hogere van EUR1.000.000 of (ii) het door Klant voor de desbetreffende Order aan HP te betalen bedrag. Klant noch HP zal aansprakelijk zijn voor verlies van inkomsten of winst, downtimekosten, verlies of beschadiging van data of overige indirecte, buitengewone of gevolgschade of -kosten. Ieder der Partijen is echter onbeperkt aansprakelijk voor (i) onbevoegd gebruik van de intellectuele eigendom (ii) schade ten gevolge van overlijden of lichamelijk letsel van personeel van de andere Partij veroorzaakt door nalatigheid of (ii) in geval van grove schuld of opzet.
- 18. Geschillen.** Indien Klant niet tevreden is met enige op grond van deze voorwaarden gekochte Professional Services en niet met de door HP voorgestelde oplossing akkoord gaat, komen beide Partijen overeen de zaak terstond aan een vice-president (of gelijkwaardige leidinggevende) binnen ieders respectievelijke organisaties voor te leggen om tot een minnelijke oplossing te komen, doch onder voorbehoud van rechten.
- 19. Overmacht.** Geen der Partijen zal aansprakelijk zijn voor vertragingen in de uitvoering of het niet uitvoeren als gevolg van oorzaken buiten haar redelijke invloed, met uitzondering van betalingsverplichtingen.
- 20. Beëindiging.** Ieder der Partijen kan deze Overeenkomst schriftelijk opzeggen, in geval de andere Partij nalaat enige wezenlijke verplichting na te komen, en zulks niet herstelt na binnen een redelijke periode van de details schriftelijk in kennis gesteld te zijn. Ingeval een der Partijen insolvent wordt, niet meer in staat is schulden op de vervaldag te voldoen, faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard of wanneer een curator of bewindvoerder over haar bezittingen wordt aangesteld, kan de andere Partij de Overeenkomst beëindigen en niet nagekomen verplichtingen doen vervallen. Voorwaarden in de Overeenkomst, die naar hun aard na beëindiging of afloop van de Overeenkomst voortduren, zullen van kracht blijven totdat deze vervuld zijn en geldig blijven voor de respectievelijke opvolgers en toegestane cessionarissen van de beide Partijen.
- 21. Algemeen.** Deze Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst tussen HP en Klant, en prevaleert boven en vervangt alle voorgaande communicaties, offertes, of overeenkomsten, of aanvullende of niet-overeenkomstige voorwaarden van de Klant, hetzij mondeling of schriftelijk. In geval een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig of onuitvoerbaar blijkt zal het resterende deel van de Overeenkomst uitvoerbaar blijven en daardoor niet worden beïnvloed. Wijzigingen op de Overeenkomst kunnen uitsluitend worden gedaan middels een schriftelijke en door beide Partijen ondertekende aanpassing. De Overeenkomst zal worden beheerst door Nederlands recht en eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Klant en HP komen overeen dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.