

# HP Care Pack-Support Voorwaarden (in de zin van de voorwaarden voor ondersteuning)

België



Bent u een consument (dus een particulier die de diensten in hoofdzaak voor niet-professioneel gebruik aankoopt)? [Klik dan hier.](#)  
Bent u geen consument (dus een persoon of organisatie die de diensten in hoofdzaak aankoopt voor professioneel gebruik)? [Klik dan hier.](#)

## HP Care Pack-Support Voorwaarden voor consumenten

### Wet- en regelgeving voor de bescherming van consumenten

De voordelen van HP Care Pack-Support diensten gelden naast alle overige rechten die consumenten kunnen hebben in het kader van de beperkte garantie die HP op HP producten verleent en/of die gelden in het kader van de desbetreffende wet- en regelgeving voor de bescherming van consumenten. Meer in het bijzonder: volgens *de Wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen (omzetting naar Belgisch recht van de EU-richtlijn 99/44)* zijn verkopers verplicht om de consument de garantie te geven dat producten in overeenstemming zijn met de relevante verkoopovereenkomst voor een periode van twee jaar vanaf de levering van het product.

Deze Overeenkomst beperkt of beïnvloedt op geen enkele wijze uw wettelijke rechten als consument. Raadpleeg de volgende link voor meer informatie over deze rechten: [Consumer Legal Guarantee](#), of breng een bezoek aan uw lokale consumentenautoriteit of kijk de informatie na van het [Europees Consumenten Centrum](#).

### 1 Partijen

De onderhavige voorwaarden vormen de overeenkomst (hierna "**Overeenkomst**" genoemd) die van toepassing is op het verlenen van HP Care Pack-Support diensten van Hewlett-Packard Belgium BVBA (hierna "**HP**" genoemd) aan een consument die de HP Care Pack-Support diensten aankoopt rechtstreeks van HP of via een erkende HP partner voor eigen privégebruik (hierna "**Klant**" genoemd).

### 2 "HP Care Pack-Support diensten"

zijn de volgende diensten:

- De diensten die staan beschreven in het informatieblad ("datasheet") dat u hebt gekregen bij uw registratiecertificaat (hierna het "Ondersteunend Document" genoemd), hetgeen bestaat uit de beschrijving van het aanbod van HP, de vereisten om in aanmerking te komen voor de dienst, de dienstbeperkingen en de eigen verantwoordelijkheden van de klant. Het Ondersteunend Document kan u vinden via de volgende weblink: HP Care Pack Central: [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
- Voor HP producten (hierna "HP product" genoemd) die zijn gekocht in Europa, het Midden-Oosten en Afrika (hierna "EMEA" genoemd). Het HP product waarop deze Overeenkomst betrekking heeft alsmede de aanwijzingen voor het aanvragen van HP Care Pack-Support diensten staan beschreven op de aan de Klant bezorgde HP registratiecertificaten en/of op de achterzijde van het fysieke HP Care Pack of in de fysieke dienstenovereenkomst, en worden door middel van deze verwijzing geacht integraal deel uit te maken van deze Overeenkomst.
- De diensten zijn ofwel:
  - aangekocht op het ogenblik van de aankoop van het ondersteunde HP product, dan wel binnen de 90 dagen volgend op de dag van de aankoop; ofwel
  - aangekocht aan het einde van de garantietermijn of aan het einde van een vorige dekkingperiode van support ("HP Care Pack Na Einde Garantie en Verlenging" - ook aangeduid als "Post-Warranty and Renewal Care Pack", zoals hierna volledig wordt beschreven).

### 3 Prijzen en belastingen

De Klant betaalt de HP Care Pack-Support diensten vooruit op het ogenblik van de aankoop. De Klant betaalt alle van toepassing zijnde belastingen. Indien de klant rechtstreeks aankoopt van HP, verbindt de Klant zich ertoe alle gefactureerde bedragen te voldoen in overeenstemming met de algemene voorwaarden van de HP Store-website. In het andere geval gelden de betalingsvoorwaarden van de wederverkoper.

## 4 Annulering

- **Gratis annulering.** Volledige terugbetaling van de vooruitbetaalde HP Care Pack-Support diensten is mogelijk op de plaats van de aankoop, mits de Klant de aankoop annuleert binnen dertig (30) dagen volgend op de begindatum van de Overeenkomst en op voorwaarde dat er nog geen HP Care Pack-Support diensten zijn verleend door HP op het ogenblik van de annulering. HP kan de HP Care Pack-Support diensten staken wanneer deze niet langer deel uitmaken van het aanbod van HP mits inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen. De vooruitbetaalde HP Care Pack-Support diensten worden pro rata terugbetaald.
- **Herroepingsrecht bij verkoop op afstand.** Het bovenstaande recht op annulering geldt naast en houdt geen beperking in van de wettelijke herroepingsrechten van de Klant bij verkoop op afstand. De Klant heeft derhalve het recht om deze Overeenkomst te herroepen, zonder motivering, binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag na de datum waarop deze Overeenkomst is afgesloten, indien de Klant de HP Care Pack-Support diensten koopt via internet of telefoon, of op enige andere wijze die geldt als een verkoop op afstand. De Klant kan zich op bovenstaand recht beroepen en de dienovereenkomstige terugbetaling vragen. In het geval van een aankoop rechtstreeks van HP moet de Klant zich houden aan de instructies zoals deze te vinden zijn op de HP Store-website waar de Klant de HP Care Pack-Support diensten heeft aangekocht. In alle andere gevallen zijn de herroepingsvoorwaarden van de wederverkoper van toepassing. Indien de Klant HP uitdrukkelijk schriftelijk heeft verzocht om de uitvoering van de HP Care Pack-Support diensten aan te vatten vóór het einde van de herroepingstermijn, dan is de Klant een bedrag verschuldigd dat zal berekend worden in functie van hetgeen is uitgevoerd tot het ogenblik waarop de Klant zijn/haar herroeping communiceert ten opzichte van de HP Care Pack-Support diensten die op de dag van de herroeping nog reesteren.

## 5 Locatie

Tenzij anders bepaald in het Ondersteunend Document, verleent HP geen HP Care Pack-Support diensten voor HP producten die buiten de EMEA zijn gebracht. Binnen de EMEA verleent HP enkel Support in landen waar HP beschikt over een Support Responsible Office of een erkende vertegenwoordiger voor support. Voorts kunnen er voor het verlenen van HP Care Pack-Support diensten buiten de desbetreffende HP dekkingsgebieden – zoals bepaald in het Ondersteunend Document – reiskosten, langere responstijden, gereduceerde herstel- of reparatieverplichtingen en gereduceerde dekkingen (die te allen tijde bij HP of bij HP wederverkopers kunnen worden aangevraagd) van toepassing zijn. Verplaatsing van een HP product onder deze Overeenkomst buiten de EMEA-regio is uw eigen verantwoordelijkheid en dergelijke verplaatsing kan resulteren in extra ondersteunings- en administratieve kosten, alsmede gewijzigde serviceniveaus en responstijden, conform de op dat moment op de nieuwe locatie geldende voorwaarden en tarieven (die te allen tijde bij HP of bij HP wederverkopers kunnen worden aangevraagd).

## 6 Producten

Om in aanmerking te komen voor HP Care Pack-Support diensten moet het HP product in goede conditie worden gehouden. De Klant belooft HP dat het HP product in goede conditie wordt gehouden. De HP software die onder deze Overeenkomst valt, is de software die op het moment van levering aan de Klant met het HP product is meegeleverd en deze software moet de versie zijn die geldt op het ogenblik van de aanvraag van de support diensten in het kader van deze Overeenkomst of de versie die daaraan onmiddellijk voorafgaat. Voorts geldt het volgende:

- De HP Care Pack-Support diensten omvatten ondersteuning voor software die met het HP product is meegeleverd op het ogenblik van de levering. Deze Overeenkomst dekt geen enkele andere software, zoals compatibele software die niet is meegeleverd maar wel met het HP product wordt gebruikt. Ondersteuning voor software die met het HP product is meegeleverd, blijft beperkt tot mondelinge assistentie bij:
  - Het beantwoorden van installatievragen van de Klant (eerste stappen en vereisten);
  - Het installeren en het configureren van de software (eerste stappen); en
  - Het interpreteren van foutmeldingen van het systeem en het isoleren van systeemproblemen tot softwaregebruiksproblemen.

- Tenzij in het desbetreffende Ondersteunende Document uitdrukkelijk anders is bepaald, zijn de volgende diensten niet begrepen in de Support voor met het HP product meegeleverde software (zonder daartoe beperkt te zijn):
  - Het genereren of het diagnosticeren van door de gebruiker gegenereerde programma's of broncode;
  - Het verhelpen van bugs of het repareren van software;
  - Verbindings- of compatibiliteitsproblemen die specifiek betrekking hebben op producten van derden, waaronder niet-meegeleverde software van derden die door de Klant is geïnstalleerd of die wordt gebruikt in verband met het gebruik van het HP product;
  - Installatie van software die niet van HP is;
  - Optimalisatie en aanpassing van het systeem; en
  - Netwerkconfiguratie.

## 7 Uitvoering van de diensten

HP Care Pack-Support diensten worden uitgevoerd volgens algemeen erkende handelsconforme werkwijzen en normen. De Klant verklaart zich akkoord om eventuele opmerkingen met betrekking tot de dienstverlening meteen kenbaar te maken, en HP zal elke dienst die niet aan voornoemde werkwijze en normen voldoet opnieuw uitvoeren. HP is niet aansprakelijk voor de dienstverlening van derden of voor het uitblijven van de dienstverlening van derden, voor hardware- of softwareproducten van derden of hun ondersteuningsdiensten. HP zal haar wettelijke garantieverplichtingen onder toepasselijk recht honoreren.

## 8 Verantwoordelijkheid van de Klant

- De Klant doet alles wat redelijkerwijs in zijn/haar vermogen ligt om HP te helpen bij het verhelpen van problemen waarvoor hulp op afstand nodig is, bijvoorbeeld door zelfstels of diagnoseprogramma's te starten en uit te voeren, door alle benodigde informatie te verschaffen of door oplossingsgerichte basistaken uit te voeren op verzoek van HP.
- De Klant zorgt ervoor dat de dienstmedewerkers van HP voldoende elektriciteit krijgen voor het uitvoeren van het noodzakelijke hardwareonderhoud, alsmede voor alle gebruiksbenodigdheden die tijdens het normale gebruik nodig zijn.
- De Klant moet HP op de hoogte brengen indien bepaalde HP producten die het voorwerp uitmaken van de diensten worden gebruikt in een omgeving die een risico kan vormen voor de gezondheid van HP medewerkers of onderaannemers.
- De Klant moet ervoor zorgen dat een volwassen persoon van 18 jaar of ouder aanwezig is op het ogenblik dat HP HP Care Pack-Support diensten verleent op de door de Klant aangeduide locatie of via de telefoon.
- Indien HP Care Pack-Support diensten op afstand beschikbaar zijn, zal de Klant HP toelaten om HP systeem- en netwerkdiagnoseprogramma's op het desbetreffende HP product te laten staan en om zich op het HP product aan te melden, met het exclusieve doel om een diagnose uit te voeren.
- De klant erkent over geen enkel eigendomsrecht te beschikken met betrekking tot de diagnosesoftware die door HP ter beschikking wordt gesteld of gebruikt, en de Klant gaat ermee akkoord dat HP deze diagnoseprogramma's en alle eventuele door HP ter beschikking gestelde modems of andere apparatuur zal verwijderen na beëindiging of uitdoving van de onderhavige Overeenkomst. Indien mogelijk moeten de HP producten waarop deze Overeenkomst van toepassing is zo worden geconfigureerd dat toegang mogelijk is tot één telefoonlijn voor normale gesprekken en één telefoonlijn met datakwaliteit. Beide lijnen moeten uitkomen in de nabijheid van het desbetreffende HP product. Op verzoek van HP voert de Klant door HP ter beschikking gestelde diagnoseprogramma's uit alvorens een HP product wordt ondersteund in het kader van deze Overeenkomst.
- De Klant zal alle persoonlijke en/of vertrouwelijke gegevens van het defecte product verwijderen alvorens het ter reparatie of vervanging wordt teruggebracht op een door HP aangeduide locatie. HP is niet verantwoordelijk voor gegevens die zijn opgeslagen op het teruggebrachte product.

## 9 Vertrouwelijkheid en persoonlijke informatie

De Klant is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn/haar eigen vertrouwelijke informatie, zoals persoonlijk identificeerbare gegevens. Alle persoonsgegevens van de Klant die in verband met deze Overeenkomst aan HP worden onthuld of waartoe HP bij het uitvoeren van de HP Care Pack-Support diensten toegang zou krijgen, worden door HP enkel verwerkt ten einde de Dienst te kunnen uitvoeren en dit gebeurt in overeenstemming met het privacybeleid van HP (te vinden op: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) en de Kennisgeving Rechten Persoonsgegevens (te vinden op: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>)

## 10 Beperking van aansprakelijkheid

Niets in deze Overeenkomst kan worden opgevat als een beperking of een uitsluiting van de aansprakelijkheid van HP voor (i) overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van HP, (ii) fraude, of (iii) enige aansprakelijkheid die volgens het toepasselijk recht niet kan worden uitgesloten. HP en haar verbonden vennootschappen zijn niet aansprakelijk voor verliezen die niet rechtstreeks het gevolg zijn van een eigen inbreuk van HP, zelfs indien een dergelijk verlies kan voorzien worden als een mogelijk gevolg van de inbreuk (bijvoorbeeld downtimekosten of winstderving), noch voor andere schade ongeacht of deze wordt geënt op contractuele aansprakelijkheid, onrechtmatige daad, op basis van de wet of anderszins. Niets in deze Overeenkomst kan worden opgevat als beperking van uw wettelijke rechten als consument. Voor meer informatie over uw wettelijke rechten kan u contact opnemen met uw lokale consumentenautoriteit of met het Europees Consumenten Centrum.

## 11 Beperkingen van de Support

HP Care Pack-Support diensten gelden niet voor schade of defecten veroorzaakt door:

- Defecten of functionele beperkingen van software of producten die niet van HP zijn en die gevolgen hebben voor systemen waarvoor HP Care Pack-Support diensten gelden;
- Onjuist gebruik, onjuiste voorbereiding van de locatie of locatie- of milieugebonden omstandigheden, dan wel enige andere vormen van niet-naleving van het desbetreffende Ondersteunend Document;
- Aanpassingen of onjuist systeemonderhoud of kalibratie die niet uitgevoerd of erkend zijn door HP;
- Misbruik, nalatigheid, ongevallen, brand- of waterschade, elektrische storing, transport door iemand anders dan HP, dan wel andere oorzaken waarover HP zelf geen controle heeft; of
- Kwaadwillige code (een virus, worm, etc.) die niet door HP is geïntroduceerd.

## 12 Registratie

De Klant moet het product dat het voorwerp uitmaakt van de Support registreren binnen tien (10) dagen volgend op de datum van de aankoop van de HP Care Pack-Support dienst, mits het volgen van de voorschriften in elk pakket, e-mail of zoals op enige andere wijze voorgeschreven door HP. In het geval een gedekt HP product van locatie verandert of de ondersteuningsdienst wordt overgedragen bij de verkoop van een gebruikt product, dan moet de registratie (of een correcte aanpassing van de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen tien dagen volgend op de dag van de overdracht door de vorige eigenaar. HP IS NIET VERPLICHT OM SUPPORT TE BIEDEN INDIEN DE KLANT HET HP PRODUCT NIET REGISTREERT ZOALS IN DEZE OVEREENKOMST IS BEPAALD.

## 13 Overdracht

Deze Overeenkomst kan alleen worden overgedragen in het kader van de verkoop van het gedekte HP product. Als overdragende partij moet de Klant HP op de hoogte brengen wanneer het product wordt verkocht. De overdracht moet schriftelijk gebeuren, worden ondertekend door de overdrager en beschikbaar zijn voor controle door HP. De overdracht is enkel geldig onder de voorwaarde dat de nationale exportregels of de exportregels van de Verenigde Staten niet worden geschonden. De Klant is verantwoordelijk voor alle belastingen, rechten of heffingen die gepaard gaan met de overdracht van de Overeenkomst. Het is mogelijk, onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald, dat de HP diensten worden verleend door een erkende partner van HP.

## 14 HP Care Pack verkocht tijdens Garantie

Deze Overeenkomst en andere HP Care Pack-Support diensten gelden voor HP Care Pack-Support diensten die worden verkocht tijdens de garantieperiode van de fabrikant, d.w.z. HP Care Pack-Support diensten die extra diensten bieden naast de diensten die vallen onder de normale garantie van de oorspronkelijke fabrikant.

## 15 HP Care Pack-Support diensten Na Einde Garantie of als Verlenging

Voor een selecte groep HP producten kan een HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging worden aangeschaft. Deze diensten moeten worden aangekocht en geregistreerd als volgt: i) ten vroegste 90 dagen voor het verstrijken van de oorspronkelijke garantie van het product of een eerder aangekocht HP Care Pack, en ii) uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van de productgarantie of het eerder aangekochte HP Care Pack (behalve voor een HP Care Pack-Verlenging die wordt aangekocht voor HP producten met een levenslange garantie, in welk geval deze eis van 30 dagen niet van toepassing is). Er kan slechts één HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging worden aangekocht en geregistreerd voor hetzelfde HP product op hetzelfde ogenblik.

## 16 Duur en beëindiging

- **HP Care Pack verkocht tijdens de garantietermijn.** Deze Overeenkomst begint te lopen op de begindatum van de garantietermijn van het HP hardwareproduct en loopt af ofwel na het bereiken van het aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht, ofwel (voor diensten met een zekere paginalimiet of een andere specifieke gebruikslicentie) bij (het eerst bereikte moment geldt: i) het bereiken van de opgegeven pagina- of gebruikslicentie (of het desbetreffende pagina-aantal) dan wel ii) na het verstrijken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht. Onder pagina-aantal wordt verstaan het aantal pagina's (geprint of normaal) dat door de printengine van een printer is gegaan en geregistreerd staat op de testpagina.
- **HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging.** Deze Overeenkomst begint te lopen vanaf (het laatst bereikte moment geldt: i) het verstrijken van de oorspronkelijke productgarantie, ii) het verstrijken van de vorige ondersteuningsdekking of iii) de datum van aankoop van het HP Care Pack, en eindigt bij het bereiken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht.
- **Beëindiging.** HP heeft het recht om deze Overeenkomst op enig welk ogenblik na de aanvang van de Overeenkomst te beëindigen, indien de Klant in gebreke blijft een essentiële verplichting onder de Overeenkomst met HP uit te voeren of na te leven, zoals de betaling van de HP Care Pack-Support diensten, de registratie van het product of de naleving van de bovenstaande voorwaarden voor overdracht van de Overeenkomst. De Klant heeft het recht om deze Overeenkomst te beëindigen om wettelijke redenen, zoals bepaald door het toepasselijk recht.

## 17 Toepasselijk recht

Op alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien is het Belgisch recht van toepassing. De rechtbank van Brussel is bevoegd.

## 18 Volledige overeenkomst

Deze Overeenkomst vormt (samen met het Ondersteunend Document waarin de aangekochte Diensten worden beschreven) de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp en komt in de plaats van alle eventuele eerdere communicatie of overeenkomsten die hierover kan of kunnen bestaan. De verplichtingen van HP zijn beperkt tot deze Overeenkomst. Aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst. Aanvaarding van deze Overeenkomst door de Klant wordt geacht plaats te vinden op het ogenblik van de aankoop van de HP Care Pack-Support diensten. Wijzigingen aan de algemene voorwaarden zijn enkel geldig indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door beide partijen.

# HP Care Pack-Support Voorwaarden voor niet-consumenten

## 1 Partijen

De onderhavige voorwaarden vormen de overeenkomst (hierna "**Overeenkomst**" genoemd) die van toepassing is op het verlenen van HP Care Pack-Support diensten van Hewlett-Packard Belgium BVBA (hierna "**HP**" genoemd) aan een (a) eindgebruiker/klant die de HP Care Pack-Support diensten aankoopt rechtstreeks van HP of via een erkende HP partner voor eigen intern gebruik of (b) een HP partner die bevoegd is om HP Care Pack-Support diensten aan te kopen voor eindgebruikers/klanten of voor eigen eindgebruik van de partner (beide "**Klant**" genoemd).

## 2 "HP Care Pack-Support diensten"

zijn de volgende diensten:

- De diensten die staan beschreven in het informatieblad ("datasheet") en het aanvullende informatieblad (hierna het "Ondersteunend Document" genoemd), hetgeen bestaat uit de beschrijving van het aanbod van HP, de vereisten om in aanmerking te komen voor de dienst, de dienstbeperkingen en de eigen verantwoordelijkheden van de klant. Het Ondersteunend Document is te vinden via de volgende weblink: [HP Care Pack Central](#) en klik [hier](#) om het aanvullende informatieblad voor support te raadplegen.
- Voor HP producten (hierna "HP producten" genoemd) die zijn gekocht in Europa, het Midden-Oosten en Afrika (hierna "EMEA" genoemd).
- De diensten zijn ofwel:
  - aangekocht op het ogenblik van de aankoop van het ondersteunde HP product, dan wel binnen de 90 dagen volgend op de dag van deze aankoop; ofwel
  - aangekocht aan het einde van de garantietermijn of aan het einde van een vorige dekkingsperiode van support ("Care Pack Na Einde Garantie en als Verlenging" - ook wel aangeduid als "Post-Warranty and Renewal Care Pack", zoals hierna volledig wordt beschreven).

## 3 Prijzen en belastingen

De Klant betaalt de HP Care Pack- Support diensten vooruit op het ogenblik van de aankoop. De Klant betaalt alle van toepassing zijnde belastingen. Indien de Klant rechtstreeks aankoopt van HP, verbindt de Klant zich ertoe alle gefactureerde bedragen te voldoen binnen de dertig (30) dagen volgend op de HP factuurdatum. In het andere geval gelden de betalingsvoorwaarden van de wederverkoper.

## 4 Annulering

Volledige terugbetaling van de vooruitbetaalde diensten is mogelijk op de plaats van de aankoop, mits de Klant de aankoop annuleert binnen de dertig (30) dagen volgend op de begindatum van de Overeenkomst en op voorwaarde dat er nog geen HP Care Pack-Support diensten zijn verleend door HP op het moment van de annulering. Indien het Ondersteunend Document een andere bepaling bevat betreffende annulering, hebben de bepalingen van dit artikel 4 voorrang. HP kan de HP Care Pack-Support diensten staken wanneer deze niet langer deel uitmaken van het aanbod van HP mits inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen.

## 5 Locatie

Tenzij anders bepaald in het Ondersteunend Document, verleent HP geen HP Care Pack-Support diensten voor HP producten die buiten de EMEA zijn gebracht. HP verleent binnen de EMEA enkel Support diensten in landen waar HP beschikt over een Support Responsible Office of een erkende vertegenwoordiger voor support.

## 6 Uitvoering van de diensten

HP Care Pack-Support diensten worden uitgevoerd volgens algemeen erkende handelsconforme werkwijzen en normen. De Klant verklaart zich akkoord om eventuele opmerkingen met betrekking tot de dienstverlening meteen kenbaar te maken, en HP zal elke dienst die niet aan voornoemde werkwijzen en normen voldoet opnieuw uitvoeren. HP is niet aansprakelijk voor de dienstverlening van derden of voor het uitblijven van de dienstverlening van derden, voor producten van derden of hun ondersteuningsdiensten.

## 7 Intellectuele eigendom

Deze Overeenkomst leidt niet tot de overdracht van enige intellectuele eigendomsrechten. De Klant verleent HP een niet-exclusief, wereldwijd, royaltyvrij gebruiksrecht en licentie voor de intellectuele eigendom die noodzakelijk is voor HP en haar aangestelden voor het uitvoeren van de bestelde diensten.

## 8 Inbreuk op intellectuele eigendom

HP zal verweer voeren of een dading sluiten met betrekking tot vorderingen tegen de Klant waarin beweerd wordt dat de HP-gemerkte Care Pack-Support diensten, zoals verleend in het kader van deze Overeenkomst, een inbreuk zouden plegen op een intellectueel eigendomsrecht van een derde. HP rekent hiervoor op een onmiddellijke kennisgeving door de Klant en op een samenwerking met de Klant in het verweer tegen deze vordering. HP heeft het recht om de HP Care Pack-Support dienst zo te wijzigen dat de inbreuk wordt opgeheven, zonder iets te veranderen aan de wezenlijke inhoud, of HP kan een licentie nemen. Indien deze opties niet voorhanden zijn, betaalt HP de Klant het saldo van een eventueel vooruitbetaald bedrag terug. HP is niet aansprakelijk voor vorderingen die voortvloeien uit een ongeoorloofd gebruik van HP Care Pack-Support diensten.

## 9 Vertrouwelijkheid

De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn/haar eigen en vertrouwelijke gegevens. Alle informatie die in het kader van deze Overeenkomst wordt uitgewisseld, wordt vertrouwelijk behandeld, mits als dusdanig geïdentificeerd op het moment van bekendmaking, of als de omstandigheden van de bekendmaking een dergelijke behandeling redelijkerwijs doen vermoeden. Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend worden gebruikt om verplichtingen na te komen of rechten uit te oefenen in het kader van de onderhavige Overeenkomst, en mag uitsluitend worden gedeeld met werknemers, agenten of aannemers die van de desbetreffende informatie redelijkerwijze op de hoogte moeten zijn voor de uitvoering van hun taken onder deze Overeenkomst. Vertrouwelijke informatie moet met een redelijke mate van zorg worden beschermd om ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde bekendmaking te voorkomen gedurende 3 jaar na de datum van ontvangst of (indien langer) voor de hele periode dat de informatie vertrouwelijk blijft. Deze verplichtingen slaan niet op informatie die: i) de ontvangende partij zonder enige geheimhoudingsverplichting bekend was of wordt, ii) door de ontvangende partij zelfstandig wordt uitgewerkt of iii) volgens de wet of in opdracht van een overheidsinstantie moet worden bekendgemaakt.

## 10 Persoonlijke informatie

Beide partijen moeten voldoen aan hun specifieke verplichtingen in het kader van alle desbetreffende regelgeving inzake gegevensbescherming. Het is niet de bedoeling van HP om bij het verlenen van diensten toegang te hebben tot persoonlijk identificeerbare gegevens (hierna "**Persoonsgegevens**" genoemd) van de Klant. Wanneer HP toegang heeft tot Persoonsgegevens van de Klant die zijn opgeslagen op een systeem of apparaat van de Klant, dan is deze toegang naar alle waarschijnlijkheid slechts incidenteel. De Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn/haar Persoonsgegevens. HP gebruikt de Persoonsgegevens waartoe HP toegang heeft uitsluitend om de bestelde dienstverlening mogelijk te maken. De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn/haar eigen en vertrouwelijke gegevens, waaronder Persoonsgegevens.

## 11 Beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van HP jegens de Klant in het kader van deze Overeenkomst is beperkt tot (het hoogste bedrag geldt) EUR 300.000 of het bedrag dat de Klant verschuldigd is voor de desbetreffende HP Care Pack-Support dienst. De Klant noch HP is aansprakelijk voor inkomstenverlies of winstderving, de kosten van downtime, verlies van of schade aan gegevens, dan wel onrechtstreekse schade, bijzondere schade of gevolggkosten of -schade. HP is niet aansprakelijk voor vertraging in de uitvoering of voor het niet uitvoeren van de Overeenkomst ten gevolge van oorzaken waarover HP zelf redelijkerwijs geen controle heeft. Deze bepaling is geen beperking van de aansprakelijkheid van een van beide partijen voor: ongeoorloofd gebruik van intellectuele eigendom, overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door hun nalatigheid, fraude, persoonlijk bedrog of eigen opzet, of van enige aansprakelijkheid die volgens de wet niet mag worden uitgesloten of beperkt.



## 12 Beperkingen van de Support

HP Care Pack-Support diensten gelden niet voor schade of defecten veroorzaakt door:

- Defecten of functionele beperkingen van software of producten die niet van HP zijn en die gevolgen hebben voor systemen waarvoor HP Care Pack-Support diensten gelden;
- Onjuist gebruik, onjuiste voorbereiding van de locatie of locatie- of milieugebonden omstandigheden, dan wel enige andere vormen van niet-naleving van het desbetreffende Ondersteunend Document;
- Aanpassingen of onjuist systeemonderhoud of kalibratie die niet uitgevoerd of erkend zijn door HP;
- Misbruik, nalatigheid, ongevallen, brand- of waterschade, elektrische storing, transport door iemand anders dan HP, dan wel andere oorzaken waarover HP zelf geen controle heeft; of
- Kwaadwillige code (een virus, worm, etc.) die niet door HP is geïntroduceerd.

## 13 Registratie

De Klant of de erkende HP partner moet het product dat het voorwerp uitmaakt van de Support registreren binnen de tien (10) dagen volgend op de datum van de aankoop van de Support dienst, mits het volgen van de voorschriften in elk pakket, e-mail of zoals op enige andere wijze voorgeschreven door HP. In het geval een gedekt HP product van locatie verandert of de HP Care Pack-Support dienst wordt overgedragen bij de verkoop van een gebruikt product, dan moet de registratie (of een correcte aanpassing van de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen de tien dagen volgend op de dag van de overdracht door de vorige eigenaar. HP IS NIET VERPLICHT OM SUPPORT TE BIEDEN INDIEN DE KLANT HET HP PRODUCT NIET REGISTREERT ZOALS IN DEZE OVEREENKOMST IS BEPAALD.

## 14 Overdracht

Deze Overeenkomst kan alleen worden overgedragen in het kader van de verkoop van het gedekte HP product. Als overdragende partij moet de Klant of de erkende HP partner HP op de hoogte brengen wanneer het product wordt verkocht. De overdracht moet schriftelijk gebeuren, worden ondertekend door de overdrager en beschikbaar zijn voor controle door HP. De overdracht is enkel geldig onder de voorwaarde dat de nationale exportregels of de exportregels van de Verenigde Staten niet worden geschonden. De Klant is verantwoordelijk voor alle belastingen, rechten of heffingen die gepaard gaan met de overdracht van de Overeenkomst. Onverminderd hetgeen hiervoor bepaald is, kunnen de HP diensten worden verleend door een erkende partner van HP.

## 15 HP Care Pack-Support diensten Na Einde Garantie of als Verlenging

Voor een selecte groep HP producten kan een HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging worden aangeschaft. Deze diensten moeten worden aangeschaft en geregistreerd als volgt: i) ten vroegste 90 dagen voor het verstrijken van de oorspronkelijke garantie van het product of een eerder aangekocht HP Care Pack; en ii) uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van de productgarantie of het eerder aangekochte HP Care Pack (behalve voor een HP Care Pack-Verlenging die wordt aangekocht voor HP producten met een levenslange garantie, in welk geval deze eis van 30 dagen niet van toepassing is). Er kan slechts één HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging tegelijk worden aangekocht en geregistreerd voor hetzelfde HP product.

## 16 Duur en beëindiging

- **HP Care Pack verkocht tijdens de garantietermijn.** Deze Overeenkomst begint te lopen op de begindatum van de garantietermijn van het HP hardwareproduct en loopt af ofwel na het bereiken van het aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht, ofwel (voor diensten met een zekere paginalimiet of een andere specifieke gebruikslimiet) bij (het eerst bereikte moment geldt): i) het bereiken van de opgegeven pagina- of gebruikslimiet (of het desbetreffende pagina-aantal) dan wel ii) na het verstrijken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht. Onder pagina-aantal wordt verstaan het aantal pagina's (geprint of normaal) dat door de printengine van een printer is gegaan en geregistreerd staat op de testpagina.
- **HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging.** Deze Overeenkomst begint te lopen vanaf (het laatst bereikte moment geldt): i) het verstrijken van de oorspronkelijke productgarantie, ii) het verstrijken van de vorige ondersteuningsdekking of iii) de datum van aankoop van het HP Care Pack, en eindigt bij het bereiken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht.
- **Netwerk- of Software Support.** Deze Overeenkomst begint te lopen op de dag van registratie of dertig (30) dagen na de datum van de aankoop (het eerst bereikte moment geldt) en loopt af (het eerst bereikte moment geldt) i) na het bereiken van het aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht, ofwel ii) indien van toepassing, bij sluiting van het laatste gedekte incident.
- **Beëindiging.** HP heeft het recht om deze Overeenkomst op enig welk ogenblik na de aanvraag van de Overeenkomst te beëindigen, indien de Klant in gebreke blijft een bepaling van deze Overeenkomst met HP uit te voeren of na te leven.



## 17 Termijn van de rechtsvordering

Tegen HP zijn geen rechtsvorderingen meer mogelijk na het verstrijken van meer dan één jaar na het plaatsvinden van de oorzaak van of aanleiding tot de rechtsvordering.

## 18 Toepasselijk recht

Op alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien is het Belgisch recht van toepassing. De rechtbank van Brussel is bevoegd.

## 19 Volledige overeenkomst

Deze Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp en komt in de plaats van alle eventuele eerdere communicatie of overeenkomsten die hierover kan of kunnen bestaan. De verplichtingen van HP zijn beperkt tot deze Overeenkomst. Voor erkende HP partners is het mogelijk dat de HP Partner Agreement aanvullende bepalingen bevat die van toepassing zijn tussen HP en de Partner. Aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst. Aanvaarding van deze Overeenkomst door de Klant wordt geacht plaats te vinden op het ogenblik van de aankoop van de HP Care Pack-Support diensten. Wijzigingen aan de algemene voorwaarden zijn enkel geldig indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door een daartoe bevoegde afgevaardigde van beide partijen. Indien u ondersteuningsdiensten wilt aanschaffen als consument, zijn de bovenstaande voorwaarden voor consumenten van toepassing: [klik hier](#).

**Meld u aan voor updates**  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

