Algemene voorwaarden

HP Care Pack-supportvoorwaarden

Nederland

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

HP Care Pack-supportvoorwaarden voor consumenten

Wet- en regelgeving voor de bescherming van consumenten

De voordelen van HP Care Pack-supportdiensten gelden boven op 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: op grond van nationale wetgeving en EU-richtlijn 99/44) zijn verkopers verplicht om de consument gedurende twee jaar na levering te garanderen dat producten voldoen aan het desbetreffende verkoopcontract.

Deze Overeenkomst beperkt of beïnvloedt op geen enkele wijze uw wettelijke rechten als consument. Raadpleeg de volgende koppeling voor meer informatie over deze rechten: Consumer Legal Guarantee. Of raadpleeg uw lokale consumentenautoriteit of 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-supportdiensten van Hewlett-Packard Nederland B.V. (hierna "**HP**" genoemd) aan een consument die de HP Care Pack-supportdiensten aanschaft rechtstreeks bij HP of via een erkend HP partner voor eigen privégebruik (hierna "**Klant**" genoemd).

2 "HP Care Pack-supportdiensten"

Dit zijn de volgende diensten:

- De diensten die staan beschreven in het gegevensblad dat u hebt gekregen bij uw registratiecertificaat (hierna het "Supportmateriaal" genoemd) en dat het aanbod en de voorwaarden van HP, de servicebeperkingen en de eigen verantwoordelijkheid van de klant bepaalt. Supportmateriaal is te vinden op de site HP Care Pack Central: 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 en aanwijzingen voor het aanvragen van HP Care Pack- supportdiensten staan beschreven op de aan de Klant bezorgde HP registratiecertificaten en/of de achterzijde van het fysieke HP Care Pack of de fysieke Serviceovereenkomst, en die als gevolg van deze verwijzing deel uitmaken van deze Overeenkomst.
- De diensten die ofwel:
  - zijn aangeschaft op het moment van aanschaf van het ondersteunde HP product dan wel binnen 90 dagen na deze aanschaf; ofwel
  - zijn aangeschaft aan het eind van de garantieperiode of eerdere supportperiode ("HP Care Pack na afloop van garantie en als verlenging", zoals hierna volledig wordt beschreven).

3 Prijzen en belastingen

De Klant betaalt op voorhand voor de HP Care Pack-supportdiensten op het moment van aanschaf. De Klant betaalt alle van toepassing zijnde belastingen. Bij rechtstreekse aanschaf bij HP verbindt de Klant zich ertoe alle gefactureerde bedragen te voldoen in overeenstemming met de algemene voorwaarden van de HP Store-website. In andere gevallen gelden de betalingsvoorwaarden van de reseller.

4 Annulering

- **Gratis annulering.** Volledige terugbetaling van op voorhand betaalde HP Care Pack-supportdiensten is mogelijk op de plaats van aanschaf, mits de Klant de aanschaf annuleert binnen dertig (30) dagen na de begindatum van de Overeenkomst en er nog geen HP Care Pack-supportdiensten zijn verleend door HP op het moment van annuleren. HP heeft het recht om HP Care Pack-supportdiensten die niet meer in het aanbod van HP zitten stop te zetten op voorwaarde dat HP de Klant hierover minimaal zestig (60) dagen voordat de supportdiensten worden stopgezet schriftelijk dient te informeren. De op voorhand betaalde HP Care Pack-supportdiensten worden pro rata terugbetaald.
- **Herroepingsrecht bij koop op afstand.** Het bovenstaande herroepingsrecht is een uitbreiding en geen beperking van de wettelijke herroepingsrechten van de Klant bij koop op afstand. Dit betekent dat de Klant het recht heeft om deze Overeenkomst te herroepen, zonder opgaaf van redenen, binnen 14 dagen na de datum waarop deze Overeenkomst is afgesloten, als de Klant de HP Care Pack-supportdiensten koopt via internet of telefoon, of op een andere wijze zonder zelf ter plaatse aanwezig te zijn. De Klant kan zich op bovenstaand herroepingsrecht beroepen en de hieruit voortvloeiende terugbetaling vragen. Bij aankoop rechtstreeks bij 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-supportdiensten heeft aangeschaft. In alle andere gevallen zijn de herroepingsvoorwaarden van de reseller van toepassing. Als de Klant uitdrukkelijk schriftelijk heeft verzocht om de uitvoering van de HP Care Pack-supportdiensten te beginnen vóór het einde van de herroepingstermijn, is de Klant een bedrag verschuldigd dat in verhouding staat tot hetgeen is uitgevoerd tot het moment waarop de Klant zijn/haar herroeping heeft gecommuniceerd, ten opzichte van de HP Care Pack-supportdiensten die op de dag van herroepen nog moeten worden afgerond.

5 Locatie

Tenzij in het Supportmateriaal anders is bepaald, verleent HP geen HP Care Pack-supportdiensten voor HP producten die buiten de EMEA zijn gebracht en, binnen de EMEA, alleen in landen waar HP beschikt over een Support Responsible Office of een erkende supportvertegenwoordiger. Voorts kunnen er voor het verlenen van HP Care Pack-supportdiensten buiten de desbetreffende HP dekkingsgebieden – zoals bepaald in het Supportmateriaal – reiskosten, langere responstijden, gereduceerde herstel- of reparatieverplichtingen en gereduceerde dekkingsuren (die te allen tijde bij HP of bij HP resellers kunnen worden aangevraagd) van toepassing zijn. Verplaatsing van een HP product onder deze Overeenkomst buiten de EMEA-regio is uw eigen verantwoordelijkheid en kan resulteren in extra support- 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 resellers kunnen worden aangevraagd).

6 Producten

Om in aanmerking te komen voor HP Care Pack-supportdiensten moet het HP product in goede conditie worden gehouden. De Klant staat er jegens HP voor in dat het HP product in goede staat 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 geldende versie of de onmiddellijk voorafgaande versie zijn ten tijde van het verzoek tot het verrichten van supportdiensten op basis van de onderhavige voorwaarden. Voorts geldt:

- De HP Care Pack-supportdiensten omvatten ondersteuning voor software die met het HP product is meegeleverd. De inhoud van deze Overeenkomst is niet van toepassing op 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:
  - beantwoorden van installatievragen van de Klant (eerste stappen en vereisten);
  - installeren en configureren van de software (eerste stappen); en
  - interpreteren van foutmeldingen van het systeem en isoleren van systeemproblemen tot softwaregebruiksproblemen.
- Tenzij in het desbetreffende Supportmateriaal uitdrukkelijk anders is bepaald, omvat de ondersteuning voor met het HP product meegeleverde software niet (onder andere):
  - genereren of diagnosticeren van door de gebruiker gegenereerde programma's of broncode;
  - verhelpen van bugs of 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 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 diensten

HP Care Pack-supportdiensten worden uitgevoerd volgens algemeen erkende commerciële werkwijzen en normen. De Klant verbindt zich ertoe om eventuele aandachtspunten met betrekking tot de dienstverlening meteen kenbaar te maken en HP voert elke dienst die niet aan deze norm voldoet opnieuw uit. HP is niet aansprakelijk voor de dienstverlening of het uitblijven van dienstverlening van derden, hun hardware- of softwareproducten of hun supportdiensten. HP willigt alle garantieaanvragen in waartoe HP wettelijk is verplicht.

8 Verantwoordelijkheid van de Klant

- De Klant doet alles wat redelijkerwijs in zijn/haar vermogen ligt om HP te helpen bij het oplossen van problemen waarvoor hulp op afstand nodig is, bijvoorbeeld door zelftests of diagnoseprogramma's te starten en uit te voeren, alle benodigde informatie te verschaffen of basale oplossingsgerichte taken uit te voeren op verzoek van HP.
- De Klant zorgt ervoor dat de servicemedewerkers van HP worden voorzien van voldoende elektriciteit om het noodzakelijke hardwareonderhoud uit te voeren en van alle gebruiksbenodigdheden die tijdens het normale gebruik nodig zijn.
- De Klant moet HP op de hoogte brengen als bepaalde HP producten die moeten worden onderhouden 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 moment dat HP HP Care Pack-supportdiensten verleent op de door de Klant aangeduide locatie of via de telefoon.
- Als HP Care Pack-supportdiensten op afstand beschikbaar zijn, maakt de Klant het mogelijk dat HP systeem- en netwerkdiagnoseprogramma's op het desbetreffende HP product laat staan en dat HP zich op het HP product kan aanmelden, met het exclusieve doel om diagnose uit te voeren.
- De klant bevestigt over geen enkel eigendomsrecht te beschikken met betrekking tot de diagnosesoftware die door HP ter beschikking wordt gesteld of gebruikt, en 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 aflopen 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 voordat een HP product wordt onderhouden in het kader van deze Overeenkomst.
- De Klant verwijdert alle persoonlijke en/of vertrouwelijke gegevens van het defecte product voordat het ter reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangeduide locatie. HP is niet verantwoordelijk voor gegevens die zijn opgeslagen op het geretourneerde product.

9 Vertrouwelijkheid en persoonlijke informatie

De Klant is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn/haar eigen vertrouwelijke informatie, zoals persoonlijk identificeerbare gegevens. Alle persoonlijke gegevens van de Klant die in verband met deze Overeenkomst aan HP worden bekendgemaakt of die door HP bij het uitvoeren van de HP Care Pack-supportdiensten worden benaderd, worden door HP verwerkt om 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 persoonlijke gegevens (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 uitsluiting van de aansprakelijkheid van HP voor (i) overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van nalatigheid van HP, (ii) fraude of (iii) elke vorm van aansprakelijkheid die volgens het toepasselijk recht niet kan worden uitgesloten. HP en aan HP gelieerde bedrijven zijn niet aansprakelijk voor verliezen die niet rechtstreeks het gevolg zijn van een tekortkoming van HP, zelfs als een dergelijk verlies het te voorziene resultaat is van de tekortkoming (kosten van downtime of winstderving bijvoorbeeld zijn zo'n verlies), dan wel andere schade op basis van het contract, wegens 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 neemt u contact op met uw lokale consumentenautoriteit of het Europees Consumenten Centrum).

11 Servicebeperkingen

HP Care Pack-supportdiensten 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-supportdiensten gelden;
- incorrect gebruik, voorbereiding van de locatie of locatie- of milieugebonden omstandigheden dan wel andere vormen van niet-naleving met betrekking tot het Supportmateriaal;
- wijzigingen of onjuist systeemonderhoud of kalibraties niet uitgevoerd of toegestaan door HP;
- misbruik, verwaarlozing, ongevallen, brand of waterschade, elektrische storing, transport door iemand anders dan HP, dan wel andere oorzaken waarover HP zelf geen controle heeft; of
- malware (een virus, worm etc.) die niet door HP is geïntroduceerd.

12 Registratie

De Klant moet het product dat moet worden ondersteund registreren binnen tien (10) dagen na aanschaf van de HP Care Pack-supportdienst, door middel van de registratieaanwijzingen in elk pakket, e-mail of elke andere wijze die HP maar kan aangeven. In het geval een gedekt HP product van locatie verandert of de supportdienst wordt overgedragen bij de verkoop van een gebruikt product, dan moet registratie (of een correcte aanpassing van een bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen tien dagen na overname van de vorige eigenaar. HP IS NIET VERPLICHT OM ONDERSTEUNING TE BIEDEN ALS DE KLANT HET HP PRODUCT NIET REGISTREERT ZOALS IN DEZE OVEREENKOMST IS BEPAALD.

13 Overdracht

Deze Overeenkomst kan alleen worden overgedragen in verband met 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 inspectie door HP. De overdracht is alleen geldig als geen nationale exportregels of exportregels van de Verenigde Staten 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 erkend partner van HP.

14 HP Care Pack verkocht tijdens de garantietermijn

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

15 HP Care Pack-supportdiensten na afloop van garantie of als verlenging

Voor een selecte groep HP producten kan een HP Care Pack na afloop van garantie of als verlenging worden aangeschaft. Deze diensten moeten als volgt worden aangeschaft en geregistreerd: i) ten vroegste 90 dagen voor het verstrijken van de oorspronkelijke garantie van het product of een eerder aangeschaft HP Care Pack, en ii) uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van de productgarantie of het eerder aangeschafte HP Care Pack (behalve voor een HP Care Pack-verlenging die wordt aangeschaft 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 afloop van garantie of als verlenging tegelijk worden aangeschaft 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 aangeschaft, ofwel (voor diensten met een zekere paginalimiet of 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 aangeschaft. 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 afloop van 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 supportdekking of iii) de datum van aanschaf van het HP Care Pack, en wordt beëindigd bij het bereiken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangeschaft.
- **Beëindiging.** HP heeft het recht om deze Overeenkomt op elk gewenst moment na het ingaan van de Overeenkomst te beëindigen, indien de Klant een wezenlijke bepaling van de Overeenkomst met HP niet uitvoert of naleeft, zoals betaling van de HP Care Pack- supportdiensten, registratie van het product of 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 Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

18 Volledige overeenkomst

Deze Overeenkomst vormt (samen met het Supportmateriaal waarin de aangeschafte 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 uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Overeenkomst. Aanvaarding van deze Overeenkomst door de Klant wordt geacht plaats te vinden op het moment dat de Klant HP Care Pack-supportdiensten aanschaft. Wijzigingen in de algemene voorwaarden zijn pas geldig indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door beide partijen.

HP Care Pack-supportvoorwaarden 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-supportdiensten van Hewlett-Packard Nederland B.V. (hierna "**HP**" genoemd) aan een (a) eindgebruiker/klant die de HP Care Pack-supportdiensten aanschaft rechtstreeks bij HP of via een erkend HP partner voor eigen intern gebruik of (b) een HP partner die bevoegd is om HP Care Pack-supportdiensten aan te schaffen voor eindgebruikers/klanten of voor eigen eindgebruik van de partner (beide "**Klant**" genoemd).

2 "HP Care Pack-supportdiensten"

Dit zijn de volgende diensten:

- De diensten die staan beschreven in het gegevensblad en het aanvullende gegevensblad (hierna het "Supportmateriaal" genoemd) die het aanbod en de voorwaarden van HP, de servicebeperkingen en de eigen verantwoordelijkheid van de klant bepalen. Supportmateriaal is te vinden op de site HP Care Pack Central en klik hier om het aanvullende gegevensblad met supportvoorwaarden te raadplegen.
- Voor HP producten (hierna "HP producten" genoemd) die zijn gekocht in Europa, het Midden-Oosten en Afrika (hierna "EMEA" genoemd).
- De diensten die ofwel:
  - zijn aangeschaft op het moment van aanschaf van het ondersteunde HP product dan wel binnen 90 dagen na deze aanschaf; ofwel
  - zijn aangeschaft aan het eind van de garantieperiode of eerdere supportperiode ("Care Pack na afloop van garantie en als verlenging", zoals hierna volledig wordt beschreven).

3 Prijzen en belastingen

De Klant betaalt op voorhand voor de HP Care Pack-supportdiensten op het moment van aanschaf. De Klant betaalt alle van toepassing zijnde belastingen. Bij rechtstreekse aanschaf bij HP verbindt de Klant zich ertoe alle gefactureerde bedragen te voldoen binnen dertig (30) dagen na de HP factuurdatum. In andere gevallen gelden de betalingsvoorwaarden van de reseller.

4 Annulering

Volledige terugbetaling van op voorhand betaalde diensten is mogelijk op de plaats van aanschaf, mits de Klant de aanschaf annuleert binnen dertig (30) dagen na de begindatum van de Overeenkomst en er nog geen HP Care Pack-supportdiensten zijn verleend door HP op het moment van annuleren. Als het Supportmateriaal een andere bepaling bevat betreffende annulering, hebben de bepalingen van dit artikel 4 voorrang. HP heeft het recht om HP Care Pack- supportdiensten die niet meer in het aanbod van HP zitten stop te zetten op voorwaarde dat HP de Klant hiervan minimaal zestig (60) dagen voordat de supportdiensten worden stopgezet schriftelijk dient te informeren.

5 Locatie

Tenzij in het Supportmateriaal anders is bepaald, verleent HP geen HP Care Pack-supportdiensten voor HP producten die buiten de EMEA zijn gebracht en, binnen de EMEA, alleen in landen waar HP beschikt over een Support Responsible Office of een erkende supportvertegenwoordiger.

6 Uitvoering van diensten

HP Care Pack-supportdiensten worden uitgevoerd volgens algemeen erkende commerciële werkwijzen en normen. De Klant verbindt zich ertoe om eventuele aandachtspunten met betrekking tot de dienstverlening meteen kenbaar te maken en HP voert elke dienst die niet aan deze norm voldoet opnieuw uit. HP is niet aansprakelijk voor de dienstverlening of het uitblijven van dienstverlening van derden, hun producten of hun supportdiensten.

7 Intellectuele eigendom

Deze Overeenkomst omvat geen overdracht van intellectuele eigendom. De Klant verleent HP een niet-exclusief, wereldwijd, royaltyvrij (gebruiks)recht op de volledige intellectuele eigendom die nodig is om HP en de desbetreffende partijen de bestelde diensten te laten verlenen.

8 Inbreuk op intellectuele eigendom

HP verdedigt of vrijwaart de Klant tegen alle claims jegens de Klant dat Care Pack-supportdiensten onder het merk HP, zoals verleend in het kader van deze Overeenkomst, inbreuk zouden plegen op de intellectuele eigendom van derden. HP vertrouwt erop onmiddellijk door de Klant op de hoogte te worden gebracht van een dergelijke claim, en dat de Klant meewerkt met onze verdediging. HP heeft het recht om de HP Care Pack-supportdienst zo te wijzigen dat de inbreuk wordt opgeheven, zonder iets te veranderen aan de wezenlijke inhoud, of wij kunnen een licentie nemen. Als deze opties niet voorhanden zijn, betalen wij de Klant het saldo van een eventueel voorafbetaald bedrag terug. HP is niet aansprakelijk voor claims die voortvloeien uit ongeoorloofd gebruik van HP Care Pack-supportdiensten.

9 Geheimhouding

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 worden gedeeld met medewerkers, agenten of aannemers die van de desbetreffende informatie 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 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 waarschijnlijk 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) $ 300.000 of het bedrag dat de Klant verschuldigd is voor de desbetreffende HP Care Pack-supportdienst. De Klant noch HP is aansprakelijk voor inkomsten- of winstderving, de kosten van downtime, verlies van of schade aan gegevens, dan wel indirecte schade, bijzondere schade of gevolgkosten of -schade. HP is niet aansprakelijk voor vertraging in de uitvoering of voor het niet uitvoeren van de Overeenkomst door 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, opzettelijke verwerping van de Overeenkomst, of van elke vorm van aansprakelijkheid die volgens de wet niet mag worden uitgesloten of beperkt.

12 Servicebeperkingen

HP Care Pack-supportdiensten 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-supportdiensten gelden;
- incorrect gebruik, voorbereiding van de locatie of locatie- of milieugebonden omstandigheden dan wel andere vormen van niet-naleving van het desbetreffende Supportmateriaal;
- wijzigingen of onjuist systeemonderhoud of kalibraties niet uitgevoerd door HP of erkend door HP;
- misbruik, verwaarlozing, ongevallen, brand of waterschade, elektrische storing, transport door iemand anders dan HP, dan wel andere oorzaken waarover HP zelf geen controle heeft; of
- malware (een virus, worm etc.) die niet door HP is geïntroduceerd.

13 Registratie

De Klant of erkend HP partner moet het product dat moet worden ondersteund registreren binnen tien (10) dagen na aanschaf van de supportdienst, door middel van de registratieaanwijzingen in elk pakket, e-mail of elke andere wijze die HP maar kan aangeven. In het geval een gedekt HP product van locatie verandert of de HP Care Pack-supportdienst wordt overgedragen bij de verkoop van een gebruikt product, dan moet registratie (of een correcte aanpassing van een bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen tien dagen na overname van de vorige eigenaar. HP IS NIET VERPLICHT OM ONDERSTEUNING TE BIEDEN ALS DE KLANT HET HP PRODUCT NIET REGISTREERT ZOALS IN DEZE OVEREENKOMST IS BEPAALD.

14 Overdracht

Deze Overeenkomst kan alleen worden overgedragen in verband met de verkoop van het gedekte HP product. Als overdragende partij moet de Klant of erkend 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 inspectie door HP. De overdracht is alleen geldig als geen nationale exportregels of exportregels van de Verenigde Staten 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 erkend partner van HP.

15 HP Care Pack-supportdiensten na afloop van garantie of als verlenging

Voor een selecte groep HP producten kan een HP Care Pack na afloop van 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 aangeschaft HP Care Pack; en ii) uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van de productgarantie of het eerder aangeschafte HP Care Pack (behalve voor een HP Care Pack-verlenging die wordt aangeschaft 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 afloop van garantie of als verlenging tegelijk worden aangeschaft 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 aangeschaft, ofwel (voor diensten met een zekere paginalimiet of 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 aangeschaft. 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 afloop van 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 supportdekking of iii) de datum van aanschaf van het HP Care Pack, en wordt beëindigd bij het bereiken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangeschaft.
- **Netwerk- of softwareondersteuning.** Deze Overeenkomst begint te lopen op de dag van registratie of dertig (30) dagen na aanschaf (het eerst bereikte moment geldt) en loopt af (het eerst bereikte moment geldt) i) na het bereiken van het aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangeschaft, ofwel ii) indien van toepassing, bij sluiting van het laatste gedekte incident.
- **Beëindiging.** HP heeft het recht om deze Overeenkomt op elk gewenst moment na het ingaan van de Overeenkomst te beëindigen, indien de Klant een bepaling van deze Overeenkomst met HP niet uitvoert of naleeft.

17 Termijn van de rechtshandeling

In geen geval zijn rechtshandelingen tegen HP meer mogelijk na meer dan één jaar na het plaatsvinden van de oorzaak van de rechtshandeling.

18 Toepasselijk recht

Op alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

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 erkend HP partners kan gelden dat de HP Partner Agreement aanvullende bepalingen bevat die van toepassing kunnen zijn tussen HP en de Partner. Aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Klant zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Overeenkomst. Aanvaarding van deze Overeenkomst door de Klant wordt geacht plaats te vinden op het moment dat de Klant HP Care Pack-supportdiensten aanschaft. Wijzigingen in de algemene voorwaarden zijn pas geldig indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door een daartoe bevoegde afgevaardigde van beide partijen. Als u supportdiensten wilt aanschaffen als consument, zijn de bovenstaande voorwaarden voor consumenten van toepassing: klik hier.

Meld u aan voor updates op
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De enige garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten worden geleverd. Niets in dit document mag als aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische of redactionele fouten of weglatingen in dit document.

4AA5-7123NLE, mei 2015, versie 1