



HP Supportvoorwaarden – HP Subscription Support voor grootformaat producten Nederland

HP Subscription Support voor grootformaat printers is alleen beschikbaar voor zakelijke klanten (individuele personen of bedrijven die de service primair voor zakelijke doeleinden aanschaffen). Consumenten (personen die de service primair voor niet-professioneel privégebruik aanschaffen) kunnen gebruik maken van het aanbod HP Care Pack supportservices op onze [HP Care Pack Central website](#).

Als u deze Overeenkomst namens een ander bedrijf of een andere juridische entiteit ondertekent, verklaart u dat u volledig gemachtigd bent door die entiteit om de Overeenkomst aan te gaan. Als u daartoe niet gemachtigd bent of als u niet akkoord gaat met deze Overeenkomst, dient u de Overeenkomst niet te accepteren en mag u geen gebruik maken van de service.

HP Supportvoorwaarden voor niet-consumenten

- Partijen.** Deze voorwaarden vormen de Overeenkomst ("**Overeenkomst**") inzake de levering van HP Subscription Support door HP Nederland B.V., gevestigd te Startbaan 16, 1187 XR Amstelveen ("**HP**") aan een zakelijke eindgebruikersklant die de HP Subscription Support rechtstreeks bij HP aanschaf (de "**Klant**").
- "HP Subscription Support"** zijn de services:
 - Die worden beschreven in de datasheet en de aanvullende datasheet (het "**Ondersteunende materiaal**"), waarin het HP product, de vereisten voor de service, beperkingen van de service en verplichtingen van de Klant vermeld staan. Ondersteunend materiaal is beschikbaar op de [HP Care Pack Central website](#); u kunt ook [hier](#) klikken om de datasheet met aanvullende voorwaarden voor support te lezen.
 - Voor HP grootformaat producten ("**HP producten**").
 - Voor klanten die gevestigd zijn in de landen waar ondersteuning mogelijk is, zoals vermeld in bepaling 5 "Locatie" hieronder.
- Maandtarieven, prijzen en betaling van HP abonnementsservices.**
 - HP Subscription Support wordt vooraf per maand, per kwartaal of per jaar door de Klant betaald, zoals vastgelegd in het aanbod dat u heeft geaccepteerd op de HP Subscription Support portal ("**Portal**").
 - Prijzen worden vastgesteld bij online bestelling op de Portal. Prijzen zijn exclusief geldende belastingen, die door de Klant moeten worden betaald.
 - HP behoudt zich het recht voor om de op de Portal gepubliceerde prijzen te wijzigen voordat de bestelling door HP is geaccepteerd.
 - Indien de genoemde prijzen een typefout of een andere fout bevatten, heeft HP het recht om op elk gewenst moment vóór levering een onjuiste prijs te corrigeren. HP zal de Klant op de hoogte stellen van de prijscorrectie. De Klant kan ervoor kiezen om de gecorrigeerde prijs te betalen, maar als de Klant niet daarvoor kiest, kan HP de bestelling van de Klant annuleren en een eventueel reeds betaald bedrag terugstorten of crediteren op het account van de Klant.
 - Installatie is niet in de opgegeven prijs inbegrepen. Indien de Klant hulp nodig heeft bij installatie, kan de Klant tegelijk met het HP product een installatie- en configuratieservice aanschaffen of daarvoor een geautoriseerd HP partner inschakelen.
 - HP accepteert creditcards of automatische overschrijving als betalingsmethode. Wanneer de klant een bestelling plaatst op de Portal: (a) moet de Klant de gewenste betalingsmethode selecteren; en (b) geeft de Klant HP toestemming om het bedrag van de creditcard van de Klant af te schrijven of dit maandelijks via een automatische overboeking te incasseren.
 - Facturering vindt elke kalendermaand, elk kwartaal of jaar plaats op de besteldatum en facturen worden per e-mail in pdf-formaat naar het bij bestelling opgegeven e-mailadres gezonden en worden per post op papier verstuurd wanneer de lokale wetgeving dit verplicht stelt.

4. **Bestellingen.** Alle Bestellingen dienen door HP te worden geaccepteerd. HP verstrekt de Klant zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is een goedkeuring of afwijzing van de bestelling. Zodra HP de bestelling van de Klant heeft geaccepteerd, is deze definitief en bindend. HP behoudt zich het recht voor om, geheel naar eigen goeddunken, een geaccepteerde bestelling te annuleren voordat service is geleverd (ongeacht of wel of geen betaling heeft plaatsgevonden), in het geval van materiële fouten in verband met de bestelling, de prijs (zoals hierboven beschreven) of andere omstandigheden zoals gepubliceerd op de Portal die relevant zijn voor de bestelling van de Klant, of indien nadere controle van uw kredietpositie of gegevens dit noodzakelijk maakt. Indien een betaling is gedaan voordat de bestelling werd geannuleerd, zal HP uw account op passende wijze crediteren. Uw rechten op annulering worden verderop in dit document uiteengezet (zie "Termijn en beëindiging").
5. **Locatie.** HP levert alleen HP Subscription Support voor HP producten in de volgende landen: België, Denemarken, Finland, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Luxemburg, Nederland (behoudens "de Nederlandse Antillen", waaronder wordt verstaan Curacao, Sint Maarten en het Caribisch deel van Nederland), Zweden, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.
6. **Servicelevering.** HP Subscription Support wordt geleverd overeenkomstig algemeen erkende zakelijke praktijken en standaarden. De Klant zal eventuele problemen met betrekking tot de servicelevering direct melden en HP zal de service die niet aan deze standaarden voldoet opnieuw leveren. HP is niet aansprakelijk voor de prestaties of de nalatigheid van derden, hun producten of hun supportservices.
7. **Intellectueel eigendomsrecht.** Op grond van deze Overeenkomst vindt geen enkele overdracht van intellectueel eigendom plaats. De Klant verleent aan HP het niet-exclusieve, wereldwijde, royaltyvrije recht op enig intellectueel eigendom voor zover dit noodzakelijk is voor HP of zijn vertegenwoordigers om de bestelde diensten uit te voeren.
8. **Schending van intellectueel eigendom.** HP zal elke claim tegen de Klant dat een abonnementsservice van HP die onder deze Overeenkomst is geleverd inbreuk maakt op het intellectueel eigendomsrecht van een derde partij verdedigen of schikken. HP rekent erop dat de Klant de claim direct meldt en met HP samenwerkt om een oplossing te vinden. HP kan de HP abonnementsservice wijzigen in een materieel equivalente service die geen inbreuk maakt op eigendomsrechten, of HP kan een licentie verstrekken. Als deze opties niet beschikbaar zijn, vergoedt HP de Klant het saldo van eventueel vooruit betaalde bedragen. HP is niet aansprakelijk voor claims die het gevolg zijn van ongeautoriseerd gebruik van HP Subscription Support.
9. **Vertrouwelijkheid.** De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen vertrouwelijke gegevens. Informatie die op grond van deze Overeenkomst wordt uitgewisseld, wordt vertrouwelijk behandeld als deze informatie bij de uitwisseling als zodanig is aangemerkt of als uit de omstandigheden waaronder de informatie wordt onthuld redelijkerwijs kan worden afgeleid dat de informatie vertrouwelijk moet worden behandeld. Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend gebruikt worden voor het uitvoeren van verplichtingen op grond van deze Overeenkomst en uitsluitend door medewerkers, agenten of contractanten die op de hoogte dienen te zijn van dergelijke informatie. Om ongeautoriseerd gebruik of ongeoorloofde onthulling te voorkomen, moet vertrouwelijke informatie gedurende 3 jaar vanaf de datum van de ontvangst of (als de informatie langer wordt bewaard) gedurende de periode waarin de informatie vertrouwelijk blijft, met een redelijke mate van zorg worden beschermd. De verplichting tot vertrouwelijkheid strekt zich niet uit tot: i) informatie die zonder beperking aan ontvanger bekend is of was; ii) informatie die onafhankelijk ontwikkeld is door de ontvangende partij; of iii) informatie waarvan openbaarmaking door de wet of door een overheidsinstantie vereist wordt.
10. **Persoonlijke gegevens.** Elke partij moet voldoen aan de respectievelijke verplichtingen die voortvloeien uit de geldende wetgeving op het gebied van gegevensbescherming. Het is niet de bedoeling van HP om bij het uitvoeren van services toegang te krijgen tot persoonlijk identificeerbare informatie ("PII") van de Klant. Voor zover HP toegang heeft tot PII van de Klant die op een systeem of apparaat van de Klant is opgeslagen, is dergelijke toegang waarschijnlijk incidenteel en behoudt de Klant te allen tijde de controle over de eigen PII. Eventuele PII die voor HP toegankelijk is, zal uitsluitend worden gebruikt voor het leveren van de bestelde services. De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen vertrouwelijke gegevens, met inbegrip van PII. Alle persoonlijke gegevens die aan HP worden verstrekt in verband met deze Overeenkomst, worden door HP gebruikt om de service te leveren en worden verwerkt overeenkomstig het huidige privacybeleid van HP (beschikbaar op: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) en de Kennisgeving rechten persoonsgegevens

(beschikbaar op: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

11. **Beperking van aansprakelijkheid.** HP's aansprakelijkheid jegens de Klant onder deze Overeenkomst bedraagt maximaal EUR 300.000 of het bedrag dat de Klant moet betalen voor de betreffende HP abonnementsservice, welk van beide bedragen hoger is. Noch de Klant noch HP is aansprakelijk voor gedeelde inkomsten of winsten, kosten voor downtime, verlies of beschadiging van gegevens of indirecte, speciale of gevolgschade of onkosten. HP is niet aansprakelijk voor vertragingen of wanprestaties als gevolg van niet-toerekenbare oorzaken. Deze bepaling beperkt niet de aansprakelijkheid van beide partijen in het geval van: ongeautoriseerd gebruik van intellectueel eigendom; lichamelijk letsel of overlijden veroorzaakt door nalatigheid; frauduleus handelen; opzettelijke afwijzing van de Overeenkomst; of elke aansprakelijkheid die volgens de van toepassing zijnde wetgeving niet kan worden uitgesloten of beperkt.
12. **Beperkingen van de service.** HP Subscription Support biedt geen dekking voor schade of defecten ten gevolge van:
- storingen in of functionele beperkingen van niet-HP software of producten die invloed hebben op door een HP serviceabonnement ondersteunde systemen;
 - onjuist gebruik, onjuiste locatievoorbereiding of locatie- of omgevingscondities of andere voorwaarden die niet overeenstemmen met de vereisten van het Ondersteunende materiaal;
 - wijzigingen of onjuist systeemonderhoud of niet door HP uitgevoerde of geautoriseerde kalibratie;
 - misbruik, nalatigheid, ongelukken, brand- of waterschade, elektrische storingen, transport door anderen dan HP; of andere oorzaken die redelijkerwijs buiten de macht van HP liggen; of
 - malware (bv. virussen, wormen enz.) die niet door HP geïntroduceerd zijn.
13. **Overdracht.** Deze Overeenkomst mag alleen worden overgedragen bij verkoop van het gedekte HP product en na voorafgaande schriftelijke toestemming van HP.
14. **Subscription Support na afloop van de garantieperiode.** Indien een abonnementsservice meer dan 90 dagen na afloop van de garantie van het HP product of van een eerder aangeschaft HP Care Pack wordt aangeschaft, kan HP een statuscontrole verplicht stellen en de Klant het servicetarief in rekening brengen zoals aangegeven in het aanbod op de Portal bij bestelling van de Subscription Support, hetgeen door de Klant zal worden geaccepteerd.
15. **Termijn en beëindiging.**
- Looptijd en automatische vernieuwing. Deze Overeenkomst gaat in op de datum die aangegeven is in de aanbieding op de Portal op het moment van aanschaf van de HP Subscription Support en eindigt een kalendermaand, kwartaal of jaar (zoals aangegeven in de aanbieding op het moment van aanschaf) daarna. Deze Overeenkomst wordt automatisch vernieuwd met de volgende kalendermaand, het volgende kwartaal of jaar (zoals van toepassing), tenzij deze door de Klant of door HP overeenkomstig de onderstaande bepalingen is beëindigd.
 - Beëindiging door de Klant. De Klant kan deze Overeenkomst op elk gewenst moment beëindigen door deze online te annuleren in het gedeelte "My subscription" van de Portal; de beëindiging wordt van kracht aan het einde van de lopende kalendermaand, het lopende kwartaal of jaar, zoals van toepassing. Indien de Klant de HP Subscription Support echter vóór het einde van de eerste periode van 12 kalendermaanden na de startdatum annuleert, behoudt HP zich het recht voor om aan de klant een bedrag in rekening te brengen voor vroegtijdige beëindiging:
 - i. voor HP Subscription Support op maand- of kwartaalbasis brengt HP de Klant een vergoeding voor vroegtijdige beëindiging in rekening ter waarde van 6 maal het maandbedrag voor de HP Subscription Support; en
 - ii. voor HP Subscription Support op jaarbasis betaalt HP de vooraf betaalde kosten voor het jaarabonnement niet terug.
 - Beëindiging door HP. HP kan deze Overeenkomst op elk gewenst moment na de ingangsdatum onmiddellijk beëindigen als de Klant een voorwaarde van deze Overeenkomst met HP niet nakomt of niet in acht neemt. HP kan deze Overeenkomst bovendien beëindigen (a) aan het eind van de supportlevensduur van het HP product; of (b) als HP stopt met het leveren van HP Subscription Support. De kennisgeving van een dergelijke annulering door HP geschiedt schriftelijk en moet ten minste dertig (30) dagen vóór de beëindigingsdatum plaatsvinden.

16. **Tijdige actie.** In geen enkel geval zal langer dan een jaar nadat de procesgrond tot stand kwam een rechtsvordering tegen HP worden ingesteld.
17. **Toepasselijk recht.** Elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst valt onder Nederlands recht en eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
18. **Gehele overeenkomst.** Deze Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst met betrekking tot het hierin vermelde en vervangt alle reeds bestaande afspraken of overeenkomsten. De verplichtingen van HP zijn beperkt tot wat in deze Overeenkomst is vastgelegd. Eventuele aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing. De akkoordverklaring van de Klant met deze Overeenkomst wordt geacht plaats te vinden bij aanschaf door de Klant van HP Subscription Support. Wijzigingen in de voorwaarden zijn ongeldig, tenzij deze schriftelijk zijn vastgelegd en zijn ondertekend door een daartoe geautoriseerde vertegenwoordiger van elke partij.

4AA7-0505EEW, October 2017