

hp Technical Phone Support ondersteuningsovereenkomst ("Overeenkomst") voorwaarden

Hartelijk dank voor het kopen van deze HP Technical Phone Support Serviceovereenkomst. Meer gedetailleerde servicebeschrijvingen kunt u downloaden van de volgende bron www.hp.com/nl/phonesupport. Servicebeschrijvingen worden ook toegezonden na een verzoek aan de erkende HP partner.

1. **Ondersteuningservices:** HP zal ondersteuningservices bieden zoals beschreven in de relevante servicebeschrijving voor de in aanmerking komende producten die in deze Overeenkomst worden genoemd (het "Product"). De Service zal worden verleend door HP, of namens HP door een erkende HP vertegenwoordiger. De verplichting van HP om Service te verlenen is afhankelijk van eerdere ontvangst door HP van alle vereiste informatie met betrekking tot de Klant en het ondersteunde Product. HP kan van de Klant overleggen van een aankoopbewijs voor het Product en deze Service eisen. HP tijd en daadwerkelijke service is beschikbaar tegen standaardtarieven van HP voor niet in aanmerking komende producten en voor alle services die geen onderdeel vormen van deze Overeenkomst.
2. **Dekking:** De Service zal worden verleend aan klanten in Nederland. Tenzij anders beschreven in de servicebeschrijving zal de Service telefonisch worden verleend en waar mogelijk via externe toegang, of via e-mail, en beschikbaar zijn tijdens de normale lokale kantoor tijden van HP, op maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd lokale afwijkingen, en uitgezonderd feestdagen.
3. **Activeren:** De Service zal voor de Klant beschikbaar zijn na ontvangst van het Serviceverwijzingsnummer en gedurende de looptijd van deze Overeenkomst (zie hieronder). De Klant wordt geacht alle voorwaarden van deze Overeenkomst te hebben geaccepteerd bij een eerste telefoongesprek of e-mail waarbij een beroep wordt gedaan op de Service.
4. **Voorwaarden:** De Klant moet voldoen aan alle eisen en verantwoordelijkheden die zijn opgesteld in deze Overeenkomst en de servicebeschrijving.
5. **In aanmerking komend product:** Alleen de hardware-consumentenproducten van HP waarnaar in deze Overeenkomst wordt verwezen komen in aanmerking dekking door de Overeenkomst (Een volledig overzicht van de Producten staat op: www.hp.com/nl/totalcare). Bovendien moet aan de volgende eisen worden voldaan en zijn de volgende regels van toepassing als voorwaarde waaronder HP de Service verleent:
 - (a) Product moet zijn bijgewerkt tot op het huidige revisieniveau, worden gebruikt binnen gepubliceerde limieten voor maximaal gebruik en zich naar mening van HP in goede conditie bevinden. Alleen indien en als anders schriftelijk overeengekomen met HP, en dan alleen op basis van een redelijke inspanning, zal de Service niet worden verleend voor het Product na het verstrijken van de gepubliceerde datum waarop de ondersteuning eindigt, en voor softwaretoepassingen en/of stuurprogramma's van derden die niet langer door de leverancier van die software van derden, afhankelijk van de vraag welke van de twee situaties zich het eerst voordoet.
 - (b) HP verleent alleen Service voor de huidige en de direct daaraan voorafgaande, of gespecificeerde, versie van softwareproducten van HP en derden waarvoor de Klant beschikt over een passende

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De enige garanties voor producten van HP zijn die garanties die expliciet worden beschreven in de garantieverklaringen die bij de producten worden geleverd.

Technical Phone Support EMEA 01-04-11

- softwarelicentie (of softwarelicenties), en alleen als die software wordt gebruikt in combinatie met hardware die deel uitmaakt van door HP of een derde leverancier gespecificeerde configuratie.
- (c) HP is gerechtigd het Product zonder extra kosten wijzigen om bediening, mogelijkheden voor ondersteuning en betrouwbaarheid te verbeteren, of te voldoen aan wettelijke eisen.
 - (d) Tenzij anders aangegeven in de servicebeschrijving ondersteunt HP producten en componenten van derden niet. Service kan echter ook worden verleend onder beperkte omstandigheden en alleen na beoordeling en besluitvorming door HP, voor een probleem dat betrekking heeft op de combinatie van HP Producten en/of software en producten/software van derden.
6. HP Eigendom: De Klant erkent dat de Klant geen eigendomsrecht kan doen gelden op door HP geleverd materiaal, zoals documenten, tekeningen, software, diagnostische programma's en verwante media.
7. Verantwoordelijkheden Klant:
- (a) De Klant moet HP direct in kennis stellen van elke wijziging met betrekking tot de informatie die in het kader van de Overeenkomst is vertrekt.
 - (b) De Klant zal al hetgeen doen dat redelijkerwijs in diens vermogen ligt om samen te werken met HP bij het oplossen van problemen op afstand, zelftests of diagnostische programma's uitvoeren, alle benodigde informatie verstrekken, en elementaire probleemoplossende activiteiten uitvoeren als HP daartoe een verzoek doet.
 - (c) De Klant is verantwoordelijk voor alle kosten voor telecommunicatie die betrekking hebben op telefoonverbindingen en Service op afstand.
 - (d) De Klant is verantwoordelijk voor de compatibiliteit van niet-ondersteunde producten, accessoires en apparaten met het Product.
 - (e) De Klant is verantwoordelijk voor de veiligheid van alle eigen en vertrouwelijke informatie en voor het handhaven van een procedure buiten de hardware om voor reconstructie van verloren of gewijzigde bestanden, gegevens of programma's.
8. Beperkingen van de Service:
- (a) De Service dekt geen services voor hardware en/of software anders dan gespecificeerd in de Overeenkomst. HP zal alles doen wat redelijkerwijs van haar mag worden verwacht om problemen waarover de Klant contact opneemt, op te lossen, maar HP kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het bieden van oplossingen die niet beschikbaar zijn of waarvan HP in alle redelijkheid niet op de hoogte is, in het bijzonder, maar niet beperkt tot, problemen van klanten die te maken hebben met programmafouten in software van derden. In dit opzicht sluit de Service de levering uit van upgrades voor software van derden die op de producten wordt uitgevoerd. HP is, geheel of gedeeltelijk, afhankelijk van de informatie die HP wordt verstrekt door de Klant of een door HP erkende partner voorafgaand aan of tijdens de looptijd van deze Overeenkomst.
 - (b) De Service strekt zich niet uit tot assistentie voor het programmeren van toepassingen, het isoleren van fouten in code, of gegevensherstel. Diagnose van software- of hardwareproblemen kan mogelijk extra in rekening te brengen services vereisen die onderworpen zijn aan afzonderlijke reparatieovereenkomsten voor hardware tussen de Klant en HP.
 - (c) Als een defect aan het Product al is opgetreden op het moment dat deze Service wordt gekocht, dan wordt een dergelijk defect niet door de Service gedekt.
 - (d) HP biedt geen ondersteuning voor een Product als het zonder toestemming is gewijzigd, of als de Klant HP niet toestaat het Product te wijzigen overeenkomstig verzoeken van HP of

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De enige garanties voor producten van HP zijn die garanties die expliciet worden beschreven in de garantieverklaringen die bij de producten worden geleverd.

Technical Phone Support EMEA 01-04-11

fabrieksspecificaties. Als HP constateert dat de uitvoering van de Service wordt bemoeilijkt vanwege een niet gekwalificeerd apparaat dat is aangesloten op of gemonteerd in het Product, moet de Klant een dergelijk apparaat tijdelijk verwijderen voor rekening en risico van de Klant om HP in staat te stellen de Service te verlenen. Als het verlenen van de Service vanwege de aanwezigheid van dergelijke producten wordt bemoeilijkt, zal HP het extra werk bij de Klant in rekening brengen tegen standaardtarieven die HP hanteert.

- (e) De Service strekt zich niet uit over de levering, retournering, vervanging en montage door HP van verbruiksartikelen, onderdelen die door de gebruiker kunnen worden vervangen, batterijen en onderhoudkits.
- (f) HP is niet verplicht Service te verlenen die noodzakelijk is vanwege een van de volgende oorzaken:
 - (i) gebruik van media, supplies en andere producten die niet door de fabrikant zijn goedgekeurd;
 - (ii) Ondermaatse huisvesting of onvoldoende onderhoud door Klant; (iii) verwaarlozing, verkeerd gebruik, water- en brandschade, elektrische storingen, door de Klant verricht transport, werk aan of wijziging van het Product door anderen dan HP-personeel of erkende vertegenwoordigers, natuurrampen en andere oorzaken waarop HP geen invloed kan uitoefenen; of (iv) het onvermogen van producten van derden in de omgeving van de Klant om op de juiste wijze datumgegevens (d.w.z. notaties voor dag, maand en jaar) te verwerken, aan te leveren, of te ontvangen, en op de juiste manier datumgegevens uit te wisselen met het Product.
- (g) Tenzij anders gespecificeerd komen Producten die meegenomen worden naar een ander land, alleen in aanmerking voor de Service onder de voorwaarden van deze Overeenkomst in de landen waar het Product en de Service op de markt worden gebracht door HP of een door HP erkende partner.

9. Remote onderhoud

- (a) Nadat de overeenkomst is ingegaan, wordt informatie over het computersysteem van de klant door een HP programma verzameld en naar de HP supportspecialist verzonden, zodat deze het probleem van de klant kan analyseren. Deze informatie omvat ook bepaalde persoonsgegevens van de klant.
- (b) Welke data worden verzameld, hangt af van het systeem en de diagnose die de klant kiest. De (uitgebreide maar niet volledige) lijst hieronder biedt een overzicht van de data die worden verzameld:
 - 1. Computer- en/of printerconfiguratie
 - 2. Printerinstallatie
 - 3. Product- en serienummers
 - 4. Hardware diagnose
 - 5. Versies van systeemapparaatdrivers
 - 6. Versie, installatiedirectory en instellingen van Microsoft ActiveSync
 - 7. Apparaatbeheerfouten
- (c) Tijdens een supportgesprek kan de HP supportspecialist de software voor het remote delen van de desktop starten om problemen op te sporen. Om remote delen van de desktop mogelijk te maken, moet de klant over een werkende breedbandverbinding of andere internetverbinding beschikken. Door deze overeenkomst aan te gaan, stemt de klant ermee in dat HP supportspecialisten de software voor het remote delen van de desktop mogen gebruiken. De software voor het remote delen van de desktop installeert enkele Active X plug-ins op het systeem van de klant. De klant erkent geen eigendomsbelang te hebben in enige diagnostische of andere software die door HP kan worden geïnstalleerd voor levering van de Service via remote onderhoud. Als diagnostische of

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De enige garanties voor producten van HP zijn die garanties die expliciet worden beschreven in de garantieverklaringen die bij de producten worden geleverd.

Technical Phone Support EMEA 01-04-11

andere software in het kader van de Service als onderdeel van remote onderhoud door de klant wordt gebruikt of aan de klant ter beschikking wordt gesteld, is de klant verantwoordelijk voor het configureren van de HP Producten en de Producten van andere fabrikanten waarop de Service betrekking heeft, mits HP de klant voorziet van adequate instructies voor de werkwijze.

- (d) Alle bijbehorende software en bestanden worden automatisch gedeïnstalleerd nadat de sessie is afgerond of door de klant wordt beëindigd.
- (e) Tijdens het remote delen van de desktop verleent de klant de HP supportspecialist toegang tot diens systeem. De HP supportspecialist evalueert alleen de informatie die nodig is om de klant te helpen bij de probleemoplossing en zal de verzamelde informatie alleen gebruiken om support in het kader van de Service te verlenen. DE KLANT DIENT ALLE PROGRAMMA'S TE SLUITEN die geen betrekking hebben op het probleem en dient tijdens de sessie achter zijn computer blijven zitten om de activiteiten van de agent te volgen. De klant kan de sessie op elk gewenst moment beëindigen door met de rechtermuisknop op het VNC-pictogram in de taakbalk te klikken en VNC-server sluiten te kiezen. De HP supportspecialist zal bekeken of verzamelde informatie vertrouwelijk behandelen.
- (f) Houd er rekening mee dat technische informatie verandert wanneer er nieuwe gegevens beschikbaar komen. Daarom adviseert HP de klant om, in verband met mogelijke updates, regelmatig een bezoek te brengen aan de HP Total Care website. Kijk op www.hp.com/nl/totalcare.

10. Overdracht: De Klant is niet gerechtigd zijn of haar rechten, voortvloeiend uit deze overeenkomst, inclusief het recht op de Service, geheel of gedeeltelijk over te dragen. HP kan haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk onderbrengen in contracten met derden, vooropgesteld dat HP voor de Klant verantwoordelijk zal blijven voor uitvoering van de Service conform deze Overeenkomst.
11. Looptijd: Deze Overeenkomst gaat in op de datum waarop het ondersteunde product wordt gekocht (dat wil zeggen op het moment waarop de order van de Klant wordt bevestigd en de Klant het Serviceverwijzingsnummer heeft ontvangen) tenzij anders aangegeven in de servicebeschrijving, en loopt totdat het aantal incidenten is bereikt of tot het einde van Serviceperiode, zoals aangegeven in de servicebeschrijving, waarbij de eerste van beide situaties die zich voordoet, van toepassing is.
12. Beëindiging: HP kan deze Overeenkomst op elk gewenst moment beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving als de Klant in gebreke blijft bij het uitvoeren van materiële verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst, of zich niet houdt aan voorwaarden die in deze Overeenkomst zijn opgenomen.
13. Garantie tot levering: Waar daarin is voorzien in toepasselijk recht zullen de verantwoordelijkheden en verplichtingen van HP met betrekking tot wettelijk opgelegde garantie voor het verlenen van de Service conform deze Overeenkomst beperkt blijven tot een periode van maximaal twaalf (12) maanden aansluitend op het aflopen van de looptijd van deze Overeenkomst.
14. Beperking van de aansprakelijkheid en schadevergoedingen: HP is niet aansprakelijk voor vertragingen of wanprestaties als gevolg van niet-toerekenbare oorzaken. Voor zover een wettelijke aansprakelijkheid van HP ten opzichte van de klant geldt, is HP aansprakelijk voor het volgende: (i) schade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden; (ii) directe schade aan tastbaar eigendom als gevolg van één verband houdende gebeurtenis of een reeks van dergelijke gebeurtenissen, tot een

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De enige garanties voor producten van HP zijn die garanties die expliciet worden beschreven in de garantieverklaringen die bij de producten worden geleverd.

Technical Phone Support EMEA 01-04-11

maximum van €300.000 EUR (driehonderdduizend euro) of het equivalent in lokale valuta (voor het Midden-Oosten en Afrika is dit maximum vastgesteld op \$300.000 USD (driehonderdduizend Amerikaanse dollar) of het equivalent in lokale valuta), of tot een hoger bedrag dat door verplichtende wetgeving wordt opgelegd; (iii) schade die opzettelijk of door grove nalatigheid is veroorzaakt; (iv) schade waarvoor HP ongeacht schuld aansprakelijk is (bijvoorbeeld productaansprakelijkheid); (v) schade als gevolg van het ontbreken van Servicekenmerken die uitdrukkelijk door HP zijn gegarandeerd, en andere directe schade in verband met claims die zijn gebaseerd op een materiële tekortkoming van de service, tot een maximum van 110% van het totale bedrag dat door de klant voor deze overeenkomst is betaald, of tot een hoger bedrag dat door verplichtende wetgeving wordt opgelegd. DE RECHTSMIDDELEN IN DEZE OVEREENKOMST ZIJN DE ENIGE EN EXCLUSIEVE RECHTSMIDDELEN VAN DE KLANT. UITGEZONDERD ZOALS EXPLICIET IN DEZE OVEREENKOMST BESCHREVEN, GELDT GEEN ENKELE ANDERE GARANTIE, NOCH EXPLICIET, NOCH IMPLICIET, EN IN GEEN GEVAL ZIJN HP OF GELIEERDE BEDRIJVEN, ONDERAANNEMERS OF LEVERANCIERS VAN HP AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE DIRECTE, INDIRECTE, INCIDENTELE, BIJZONDERE OF GEVOLGSCHADE (MET INBEGRIJ VAN DE KOSTEN VAN DOWNTIME, GEMISTE KANSEN, GEDERFDE WINST, WERKELIJK OF VERWACHT), OF SCHADE ALS GEVOLG VAN AANSCHAF DOOR DE KLANT VAN VERVANGENDE PRODUCTEN OF DIENSTEN, VOOR SCHADE IN VERBAND MET DATAVERLIES OF SOFTWAREHERSTEL OF ANDERE SCHADE OP GROND VAN CONTRACT, ONRECHT OF ANDERSZINS. NIETS IN DEZE OVEREENKOMST IS VAN INVLOED OP DE WETTELIJKE RECHTEN VAN CONSUMENTEN OF OP ENIGE VORM VAN AANSPRAKELIJKHEID DIE NIET WETTELIJK KAN WORDEN UITGESLOTEN OF BEPERKT.

15. Exportregels: De Klant begrijpt en erkent dat de producten van HP en technologische en technische gegevens onderworpen zijn aan export- en importregels van de Verenigde Staten en andere landen. Klanten die producten, technologie of technische gegevens exporteren, opnieuw exporteren of importeren, nemen dan ook de volledige verantwoordelijkheid op zich voor naleving van toepasselijke wetten en regels van de Verenigde Staten en andere landen, en voor het verkrijgen van de vereiste export- en importvergunningen. HP kan uitvoering van haar verplichtingen opschorten 1) als de Klant toepasselijke wetten en regels overtreedt, en 2) in die mate als nodig is om naleving van toepasselijke export- en importregels van de Verenigde Staten of andere landen te garanderen.
16. Databescherming: Alle persoonlijke gegevens die aan HP worden verstrekt in verband met deze overeenkomst of door HP worden gezien tijdens het leveren van de Service, worden door HP gebruikt om de Service te leveren en worden verwerkt overeenkomstig HP's huidige privacybeleid, zoals gepubliceerd op de HP website: <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/nl/nl/info.html> . HP kan dergelijke persoonlijke gegevens delen met andere gelieerde HP bedrijven en onderaannemers (inclusief geautoriseerde HP vertegenwoordigers) en partners, ook buiten het land waar de klant gevestigd is. Bij overdracht van persoonlijke gegevens van de klant moet de van toepassing zijnde wetgeving in acht worden genomen om te waarborgen dat de gegevens voldoende beschermd zijn. HP zal persoonsgegevens niet delen met andere derde partijen, tenzij de klant vooraf daarvoor toestemming heeft verleend. De klant erkent dat verdere informatie over de rechten van de klant met betrekking tot persoonsgegevens die door HP worden gebruikt, zijn vermeld in de kennisgeving van rechten in verband met gegevensprivacy op de volgende HP website: <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/nl/nl/info.html>.

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De enige garanties voor producten van HP zijn die garanties die expliciet worden beschreven in de garantieverklaringen die bij de producten worden geleverd.

Technical Phone Support EMEA 01-04-11

17. Geldigheid: Indien een bepaling of voorwaarde in de Overeenkomst onwettig wordt geacht, dan wel niet uitvoerbaar, laat dat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.
18. Toepasselijk recht: Op deze Overeenkomst is het recht van toepassing van het land waarin de Service wordt verleend, en alle geschillen die voortvloeien uit deze Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de gerechtelijke instantie die bevoegd is daar waar HP in dat land haar hoofdvestiging heeft.
19. Enige Overeenkomst: Deze Overeenkomst die bestaat uit de servicebeschrijving en deze voorwaarden, vormt de enige en exclusieve overeenkomst tussen partijen met betrekking tot de Service zoals hierin verwoord. Er zijn geen andere voorwaarden van toepassing. Wijzigingen in de voorwaarden of bepalingen zullen slechts geldig zijn indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door vertegenwoordigers van beide partijen die daartoe zijn aangewezen.