

# HP wereldwijde garantievoorwaarden en technische ondersteuning

## HP garantie op de hardware

### Garantieperiode

De garantieperiode voor dit HP hardwareproduct bedraagt **3 jaar op onderdelen en 3 jaar op arbeidsloon met 3 jaar onsite service**. De garantieperiode gaat in op de dag waarop u het product heeft aangeschaft of geleast bij HP of op de datum waarop HP de installatie heeft voltooid. Een aankoop- of ontvangstbewijs met daarop de aankoopdatum of de ingangsdatum van de lease geldt als bewijs voor de aankoop- of leasdatum, tenzij u door HP of uw leverancier schriftelijk anderszins wordt geïnformeerd. Het is mogelijk dat het overleggen van een bewijs van aankoop of lease voorwaarde is voor het van toepassing zijn van deze garantievoorwaarden.

De hier beschreven garantie is een basisgarantie. Voor uw HP hardwareproduct gelden mogelijk uitbreidingen op de basisgarantie. Neem contact op met een HP Business Partner voor actuele informatie over de garantievoorwaarden.

### Algemene voorwaarden

Aan deze HP garantie op de hardware kunt u, als klant, rechten ontlenu ten aanzien van HP, de fabrikant. Raadpleeg de HP website voor een uitvoerige beschrijving van uw garantierechten. Daarnaast heeft u mogelijk andere rechten, voortvloeiend uit nationale wetgeving of een bijzondere schriftelijke overeenkomst met HP.

**HP VERLEENT GEEN ENKELE ANDERE GARANTIE DAARONDER MEDE BEGREPEN MAAR NIET BEPERKT TOT GARANTIES BETREFFENDE VERKOOPBAARHEID OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, ANDERS DAN DE GARANTIE DIE UITDRUKKELIJK IN DEZE GARANTIEVOORWAARDEN WORDT VERMELD, VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE NATIONALE WETGEVING. VOOR ALLE TRANSACTIES DIE IN DE VERENIGDE STATEN PLAATSVINDEN, IS IEDERE IMPLICIETE GARANTIE OF VOORWAARDE TEN AANZIEN VAN VERKOOPBAARHEID, BEVREDIGENDE KWALITEIT OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL BEPERKT TOT DE DUUR VAN DE GARANTIE ZOALS HIERBOVEN BEDOELD. IN SOMMIGE LANDEN IS VOOR CONSUMENTENPRODUCTEN EEN BEPERKING VAN DE DUUR VAN DE GARANTIE OF DE UITSLUITING OF BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID VOOR INDIRECTE SCHADE OF GEVOLGSCHADE NIET TOEGESTAAN. DAAROM ZIJN MOGELIJK NIET ALLE UITSLUITINGEN OF BEPERKINGEN VAN DEZE GARANTIEVOORWAARDEN OP U VAN TOEPASSING.**

**DE GARANTIEVOORWAARDEN IN DEZE VERKLARING BEHELZEN, BEHALVE VOORZOVER WETTELIJK TOEGESTAAN, GEEN UITSLUITING, BEPERKING OF WIJZIGING VAN DE WETTELIJK VOORGESCHREVEN RECHTEN MET BETREKKING TOT DE VERKOOP VAN DIT PRODUCT AAN U, MAAR VORMEN EEN AANVULLING OP DEZE RECHTEN.**

Deze garantie geldt in alle landen en u kunt hiervan gebruikmaken in alle landen waar HP of geautoriseerde HP Business Partners de garantie verlenen voor producten met hetzelfde modelnummer als uw HP product, in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van deze garantievoorwaarden.

Onder de wereldwijde garantievoorwaarden van HP blijft de garantie geldig wanneer u producten in het ene land aanschaft en meeneemt naar een ander land waar HP of een HP Business Partner de garantie verleent voor producten met hetzelfde modelnummer als uw HP product. De garantievoorwaarden, de beschikbaarheid en de responstijd van het land van bestemming zijn dan van toepassing. De standaard responstijd voor de garantieservice is afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen ter plaatse. Een geautoriseerde HP Business Partner kan u hierover meer informatie verstrekken.

Alle invoer- en uitvoerrechten en overige heffingen komen voor uw rekening en u aanvaardt aansprakelijkheid voor de nakoming van de toepasselijke wet- en regelgeving en voor het verkrijgen van de vereiste export- en importvergunningen. Het transport van de producten kan onderhevig zijn aan exportbeperkingen in de Verenigde Staten of andere landen.

Deze garantie geldt alleen voor hardwareproducten van het merk HP en het merk Compaq (in deze garantievoorwaarden aangeduid als "HP hardwareproducten") die onder deze garantievoorwaarden zijn verkocht door of geleast van Hewlett-Packard Company, haar dochtermaatschappijen, gelieerde ondernemingen, geautoriseerde HP Business Partners of HP distributeurs voor een bepaald land (in deze garantievoorwaarden gezamenlijk aangeduid als "HP"). De term "HP hardwareproduct" heeft uitsluitend betrekking op hardwareonderdelen en de vereiste firmware. De term "HP hardwareproduct" heeft GEEN betrekking op softwareapplicaties of programma's en evenmin op producten of randapparatuur van andere fabrikanten of merken dan HP. Alle producten of randapparaten buiten het HP hardwareproduct die niet van het merk HP zijn (zoals externe opslagapparaten, monitoren, printers en andere randapparatuur), worden geleverd zonder garantie van HP. Deze producten kunnen echter onder de garanties van de desbetreffende fabrikanten, leveranciers of uitgevers vallen.

HP garandeert gedurende de garantieperiode dat het HP hardwareproduct dat u van HP heeft gekocht of geleast, bij normaal gebruik vrij is van materiaal- of fabricagefouten. De garantieperiode gaat in op de dag waarop u het product heeft aangeschaft bij of geleast van HP of op de datum waarop HP de installatie heeft voltooid. Een aankoop- of ontvangstbewijs met daarop de aankoopdatum of de ingangsdatum van de lease geldt als bewijs voor de aankoop- of leasdatum. Het is mogelijk dat het overleggen van een bewijs van aankoop of lease voorwaarde is voor het van toepassing zijn van deze garantievoorwaarden. Als reparatie van het HP hardwareproduct binnen de garantieperiode noodzakelijk is, heeft u recht op garantie conform de voorwaarden en bepalingen van dit document.

Tenzij anders aangegeven en voor zover toegestaan volgens de nationale wetgeving, kunnen nieuwe HP hardwareproducten worden gefabriceerd met nieuwe materialen of een combinatie van nieuwe materialen en gebruikte materialen die wat betreft prestaties en betrouwbaarheid gelijkwaardig zijn aan nieuwe materialen. HP kan HP hardwareproducten repareren met of vervangen door (a) nieuwe of eerder gebruikte producten of onderdelen die qua prestaties en betrouwbaarheid gelijkwaardig zijn aan nieuwe, of door (b) producten die gelijkwaardig zijn aan het oorspronkelijke product, wanneer dit niet langer leverbaar is. Onderdelen zijn gegarandeerd vrij van materiaal- of fabricagefouten gedurende negentig (90) dagen of, indien dit langer is, gedurende de resterende garantieperiode van het HP hardwareproduct waarvoor deze onderdelen in de plaats komen of waarin deze onderdelen zijn geïnstalleerd.

Tijdens de garantieperiode zal HP eventuele defecte onderdelen naar eigen inzicht vervangen of repareren. Alle onderdelen of hardwareproducten die onder deze garantievoorwaarden worden vervangen, worden het eigendom van HP. Indien het defect blijft terugkeren, kan HP naar eigen inzicht ervoor kiezen (a) u te voorzien van een vervangende eenheid die qua prestaties identiek of gelijkwaardig is aan uw HP hardwareproduct, zulks te beoordelen door HP, of (b) u het aankoopbedrag of de betaalde leasetermijnen (minus rente) terug te betalen in plaats van het product of onderdeel te vervangen. Dit is de enige garantie die van toepassing is op defecte HP producten en sluit andere (rechts) maatregelen uit.

## **Uitsluitingen**

**HP GARANDEERT NIET DAT DIT PRODUCT ZONDER ONDERBREKINGEN OF FOUTLOOS WERKT. HP GARANDEERT EVENMIN DE GESCHIKTHEID VAN DIT PRODUCT VOOR EEN BEPAALD DOEL OF VOOR EEN BEPAALD COMMERCIEEL GEBRUIK. HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR SCHADE DIE IS ONTSTAAN DOORDAT U ZICH NIET HEEFT GEHOUDEN AAN DE INSTRUCTIES DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP DIT HP HARDWAREPRODUCT.**

Deze garantie geldt niet voor verbruiksonderdelen en voor producten waarvan het serienummer is verwijderd of die zijn beschadigd of defect geraakt (a) als gevolg van een ongeluk, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, vervuiling, onjuist of onvoldoende onderhoud of kalibratie, of andere van buitenaf inwerkende oorzaken; (b) door gebruik of bediening anders dan is beschreven in de documentatie die bij het product wordt geleverd; (c) door software, verbindingen ("interfacing"), of verbruiksartikelen van derden; (d) door onjuiste voorbereiding of onjuist onderhoud van de locatie; (e) door een virusinfectie; (f) door verlies of beschadiging tijdens vervoer; of (g) door wijziging, onderhoud of reparatie door u of derden die niet door HP of een geautoriseerde HP Business Partner zijn geautoriseerd.

**MAAK REGELMATIG EEN BACKUP VAN DE GEGEVENS OP VASTE SCHIJVEN EN ANDERE GEGEVENSDRAGERS ALS VOORZORGSMAATREGEL TEGEN MOGELIJKE STORINGEN EN BESCHADIGING OF VERLIES VAN GEGEVENS. HET ADEQUAAT OPZETTEN EN UITVOEREN VAN DEZE BACKUP- EN**

HERSTELPROCEDURES BEHOORT TOT UW TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN. MAAK EEN BACKUP VAN DE GEGEVENS EN VERWIJDER ALLE VERTROUWELIJKE, BEDRIJFSEIGEN OF PERSOONLIJKE GEGEVENS VOORDAT U EEN EENHEID VOOR ONDERHOUD OPSTUURT. HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR SCHADE AAN OF VERLIES OF VERMINKING VAN PROGRAMMA'S, GEGEVENSBESTANDEN OF VERWISSELBARE GEGEVENSDRAGERS. HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR HET HERSTELLEN OF OPNIEUW INSTALLEREN VAN PROGRAMMATUUR OF GEGEVENS, MET UITZONDERING VAN DE SOFTWARE DIE DOOR HP IS GEÏNSTALLEERD TOEN HET PRODUCT WERD VERVAARDIGD.

HP is niet aansprakelijk voor compatibiliteitsproblemen die zich kunnen voordoen wanneer (1) gebruik wordt gemaakt van producten, software of opties die niet door HP worden ondersteund; (2) gebruik wordt gemaakt van configuraties die niet door HP worden ondersteund; of (3) vervangende onderdelen die voor een bepaald systeem bedoeld zijn, worden geïnstalleerd in een ander systeem van een ander merk of type.

## **Verhaalsrechten**

VOOR ZOVER TOEGESTAAN KRACHTENS DE VAN TOEPASSING ZIJNDE NATIONALE WETGEVING, VORMEN DEZE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN DE VOLLEDIGE EN UITSLUITENDE GARANTIEVERPLICHTING VAN HP MET BETREKKING TOT HET HP HARDWAREPRODUCT DAT U HEEFT GEKOCHT OF GELEAST. DEZE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN KOMEN IN DE PLAATS VAN ALLE EVENTUELE EERDERE TOEZEGGINGEN, INCLUSIEF TOEZEGGINGEN GEDAAN IN VERKOOPLITERATUUR VAN HP OF ADVIES DAT U IS GEGEVEN DOOR VERTEGENWOORDIGERS OF MEDEWERKERS VAN HP IN VERBAND MET DE AANSCHAF OF HET LEASEN DOOR U VAN HET HP HARDWAREPRODUCT. Wijzigingen in deze garantievoorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en ondertekend door een geautoriseerde vertegenwoordiger van HP.

## **Beperking van aansprakelijkheid**

ALS UW HP HARDWAREPRODUCT NIET WERKT ZOALS HIERBOVEN IS GEGARANDEERD, ZAL DE MAXIMALE AANSPRAKELIJKHEID VAN HP VOORTVLOEIEND UIT DEZE GARANTIEVOORWAARDEN UITDRUKKELIJK BEPERKT ZIJN TOT DE PRIJS DIE U VOOR HET PRODUCT HEEFT BETAALD, OF, INDIEN DIT LAATSTE MINDER IS, DE KOSTEN VAN DE REPARATIE OF VERVANGING VAN DE HARDWAREONDERDELEN DIE BIJ NORMAAL GEBRUIK NIET GOED FUNCTIONEREN.

BEHALVE VOOR ZOVER HIERBOVEN AANGEGEVEN, IS HP IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE SCHADE VEROORZAAKT DOOR HET PRODUCT OF DOOR GEBREKKEIGE WERKING VAN HET PRODUCT, WAARONDER MEDE BEGREPEN WINSTDERVING, GELEDEN VERLIEZEN EN GEMISTE BESPARINGEN, KOSTEN TER VOORKOMING, BEPERKING OF VASTSTELLING VAN INDIRECTE SCHADE EN/OF GEVOLGSCHADE, EN ANDERE SCHADE DAN DIRECTE SCHADE, WAARONDER VERLIES VAN GEVEGENS OF BESCHADIGING EN/OF VERMINKING VAN GEVEGENS EN GERELATEERDE KOSTEN VAN HERSTEL, STILSTANDSCHADE, VERTRAGINGSSCHADE, KOSTEN VOOR HET VERWERVEN VAN VERVANGENDE PRODUCTEN, INDIRECTE SCHADE OF GEVOLGSCHADE. HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE VORDERING DOOR DERDEN OF VOOR ENIGE VORDERING DOOR U TEN BEHOEVE VAN DERDEN INGESTELD. DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID GELDT ONGEACHT DE GROND WAAROP U SCHADEVERGOEDING VORDERT. DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID KAN DOOR GEEN ENKELE PERSOON TERZIJD WORDEN GESTELD OF GEWIJZIGD. DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID BLIJFT OOK VAN KRACHT ALS U HP OF EEN GEAUTORISEERDE HP BUSINESS PARTNER OP DE HOOGTE HEEFT GESTELD

VAN DE MOGELIJKHEID VAN SCHADE. DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID IS ECHTER NIET VAN TOEPASSING OP VORDERINGEN MET BETREKKING TOT PERSOONLIJK LETSEL.

AAN DEZE GARANTIEVOORWAARDEN KUNT U RECHTEN ONTLENEN. DAARNAAST KUNT U, AFHANKELIJK VAN HET LAND WAARIN U WOONT, NOG ANDERE RECHTEN HEBBEN. IN DE VAN TOEPASSING ZIJNDE NATIONALE WETGEVING KUNT U NALEZEN WAT UW VOLLEDIGE RECHTEN ZIJN.

## Garantie op opties

De garantiebepalingen en –voorwaarden voor de meeste opties van het merk HP ("HP opties") staan vermeld in het document met garantievoorwaarden dat is ingesloten in de verpakking van het HP optieproduct. Als de HP optie is geïnstalleerd in een HP hardwareproduct, kan HP garantieservice verlenen gedurende de periode die wordt vermeld in de met de HP optie meegeleverde garantievoorwaarden of, indien dit langer is, gedurende de resterende garantieperiode van het HP hardwareproduct waarin de HP optie wordt geïnstalleerd, maar in geen geval langer dan drie (3) jaar vanaf de datum van aankoop van de HP optie. De garantieperiode voor HP opties begint op de datum van aankoop bij HP of een geautoriseerde HP Business Partner. Een aankoop- of ontvangstbewijs waarop de aankoopdatum is vermeld, geldt als bewijs voor de ingangsdatum van de garantie. Raadpleeg de garantievoorwaarden bij de HP optie voor meer informatie. Opties van derden worden zonder garantie geleverd. Mogelijk verlenen de desbetreffende fabrikanten of leveranciers u echter een eigen garantie direct aan u.

## Verplichtingen van de klant

Teneinde HP in staat te stellen gedurende de garantieperiode de best mogelijke ondersteuning en service te verlenen, wordt van u het onderstaande verwacht:

- U draagt zorg voor een geschikte en passende werkomgeving en u gebruikt het HP hardwareproduct in overeenstemming met de meegeleverde instructies.
- U dient de systeemconfiguraties te controleren, de meest recente firmware te downloaden, softwarepatches te installeren, diagnose- en hulpprogramma's van HP uit te voeren en de door HP voorgestelde tijdelijke oplossingen of procedures toe te passen terwijl HP werkt aan een definitieve oplossing
- U dient waar mogelijk gebruik te maken van HP oplossingen voor ondersteuning op afstand. Het wordt ten zeerste aangeraden de door HP geleverde ondersteuningsoplossingen te gebruiken. Als u de beschikbare mogelijkheden voor ondersteuning op afstand niet wilt gebruiken, kunnen er voor de aanvullende ondersteuning die dan nodig is, extra kosten in rekening worden gebracht.
- U verleent medewerking aan HP bij pogingen om problemen telefonisch op te lossen. Deze medewerking kan inhouden het uitvoeren van eenvoudige diagnoseprocedures, het installeren van software-updates of patches te installeren, het verwijderen van opties van derden en/of het vervangen van opties.
- U maakt regelmatig een backup van de bestanden, gegevens en/of programma's die zijn opgeslagen op uw vaste schijven of op andere gegevensdragers, als voorzorgsmaatregel tegen mogelijke storingen, wijziging of verlies. Voordat u een HP hardwareproduct inzendt voor garantieservice of reparatie, maakt u een backup van uw bestanden, gegevens en programma's en verwijdert u alle vertrouwelijke, persoonlijke en/of bedrijfseigen informatie.
- U verwijdert alle opties of accessoires die verloren zouden kunnen gaan tijdens de reparatie of vervanging.
- U verricht aanvullende handelingen, zoals beschreven bij de verschillende soorten garantie die hierna genoemd worden, alsmede alle overige handelingen die HP redelijkerwijs van u kan verlangen om de garantieservice optimaal te kunnen verlenen.

## Soorten garantie voor hardware

Teneinde HP in staat te stellen gedurende de garantieperiode de best mogelijke ondersteuning en service aan te bieden, is het mogelijk dat u door HP wordt gevraagd configuraties te controleren, de meest recente firmware te laden, softwarepatches te installeren, HP diagnosetests uit te voeren of HP oplossingen voor ondersteuning op afstand te gebruiken, voor zover van toepassing.

Het wordt ten zeerste aangeraden de door HP geleverde ondersteuningsoplossingen te gebruiken of het gebruik hiervan toe te staan. Als u de beschikbare mogelijkheden voor ondersteuning op afstand niet wilt gebruiken, kunnen er voor de aanvullende ondersteuning die dan nodig is, extra kosten in rekening worden gebracht. Hieronder staan de soorten garantieondersteuning vermeld die van toepassing kunnen zijn op het HP hardwareproduct dat u heeft aangeschaft.

## **Garantie "Customer Self Repair"**

Veel onderdelen in HP producten zijn door de klant zelf te repareren, waardoor de reparatieduur tot een minimum beperkt kan blijven en de flexibiliteit in het vervangen van defecte onderdelen groter is. Deze onderdelen worden CSR-onderdelen (Customer Self Repair) genoemd. Indien bij de diagnose door HP wordt vastgesteld dat de reparatie kan worden uitgevoerd door middel van een CSR-onderdeel, dan wordt het desbetreffende onderdeel ter vervanging rechtstreeks naar u toegezonden. Er zijn twee categorieën CSR-onderdelen:

- Onderdelen waarvan reparatie door de klant verplicht is. Als u HP verzoekt dergelijke onderdelen voor u te vervangen, worden u reiskosten en arbeidsloon voor deze service in rekening gebracht.
- Onderdelen waarvan reparatie door de klant optioneel is. Ook deze onderdelen zijn ontworpen voor reparatie door de klant. Indien u HP echter verzoekt deze onderdelen voor u te vervangen, dan kan dit zonder extra kosten worden uitgevoerd in het kader van de garantieservice voor uw product.

Afhankelijk van leverbaarheid en de locatie worden CSR-onderdelen verzonden voor levering op de eerstvolgende werkdag. Levering op dezelfde dag of binnen 4 uur kan tegen meerkosten worden aangeboden, indien dit mogelijk is gezien de locatie. Indien assistentie gewenst is, belt u een HP Business Partner om via de telefoon technische ondersteuning te ontvangen. HP vermeldt in de documentatie bij het vervangende CSR-onderdeel of het defecte onderdeel aan HP moet worden geretourneerd. In gevallen waarin het defecte onderdeel naar HP moet worden teruggezonden, moet u het defecte onderdeel binnen een bepaalde periode, gewoonlijk vijf (5) dagen aan HP retourneren. Het defecte onderdeel moet met de bijbehorende documentatie worden geretourneerd in het meegeleverde verpakkingsmateriaal. Indien u het defecte onderdeel niet terugzendt, kan HP u voor het vervangende product kosten in rekening brengen. Bij reparatie door de klant betaalt HP alle verzendkosten voor het vervangende en het geretourneerde product en bepaalt HP welke koerier of transportonderneming hiervoor wordt gebruikt.

## **Garantie "Parts Only"**

Uw HP garantie kan Parts Only omvatten. Volgens de bepalingen van de Parts Only garantieverlening zal HP kosteloos vervangende onderdelen ter beschikking stellen. Als de reparatie door HP wordt uitgevoerd, komen arbeidsloon en logistieke kosten voor uw rekening.

## **Garantie "Advanced Unit Replacement"**

Uw HP garantie kan Advanced Unit Replacement omvatten. Volgens de bepalingen van de Advanced Unit Replacement garantieverlening zendt HP een vervangende eenheid rechtstreeks naar u indien wordt geconstateerd dat uw HP hardwareproduct defect is. Bij ontvangst van de vervangende eenheid moet u de defecte eenheid binnen een bepaalde termijn, meestal vijf (5) dagen, terugzenden naar HP in de verpakking van de vervangende eenheid. Alle verzend- en verzekeringskosten voor de retourzending van de defecte eenheid komen voor rekening van HP. Indien u de defecte eenheid niet terugzendt, kan HP u de vervangende eenheid in rekening brengen. Advanced Unit Replacement garantie wordt verleend tijdens normale kantooruren. De normale kantooruren zijn doorgaans van 08:00 tot 17:00 uur van maandag tot en met vrijdag, afhankelijk van hetgeen plaatselijk gebruikelijk is. Als u zich buiten de gebruikelijke servicezone (doorgaans 50 km) bevindt, kan de responstijd langer zijn of worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht. Voor informatie over de dichtstbijzijnde HP Business Partner bezoekt u de HP website <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

## **Garantie "Pick-up & Return"**

Uw HP garantie kan Pick-up & Return omvatten. Volgens de bepalingen van de Pick-up & Return garantieverlening zal HP het defecte onderdeel of product bij u ophalen, repareren en weer bij u afleveren. Hierbij komen alle kosten voor reparatie, logistiek en verzekeringen voor rekening van HP.

## **Garantie "Carry-in"**

Uw HP garantie kan garantie op basis van zelf brengen en halen (Carry-in) omvatten. Volgens de bepalingen van de Carry-in garantieverlening zal u worden verzocht uw HP hardwareproduct ter reparatie af te leveren bij een geautoriseerde HP Business Partner. U dient alle verzendkosten en

heffingen in verband met het transport van het product van en naar de werkplaats vooruit te betalen. Tevens bent u verantwoordelijk voor het verzekeren van producten die naar de HP Business Partner worden verzonden of geretourneerd en komt het risico van verlies tijdens het transport voor uw rekening.

## **Garantie "Mail-in"**

Uw HP garantie kan Mail-in omvatten. Volgens de bepalingen van de Mail-in garantieverlening zal u worden verzocht uw HP hardwareproduct ter reparatie op te sturen naar een geautoriseerde HP Business Partner. U dient alle verzendkosten en heffingen in verband met de verzending van het product naar de werkplaats vooruit te betalen. Tevens bent u aansprakelijk voor de verzekering van de producten die u opstuurt en komt het risico van verlies tijdens het transport voor uw rekening. HP zal het gerepareerde product aan u retourneren en alle bijbehorende verzend- en verzekeringskosten voor zijn rekening nemen.

## **Onsite garantie**

Uw HP garantie kan een Onsite garantieverlening omvatten. Volgens de bepalingen van de Onsite garantie bepaalt HP naar eigen inzicht of een defecte eenheid kan worden gerepareerd:

- op afstand
- door middel van een CSR-onderdeel
- door een servicebezoek te brengen aan de locatie waar de defecte eenheid zich bevindt.

Indien HP besluit dat een onsite servicebezoek vereist is om een defect te verhelpen, wordt het bezoek gepland tijdens normale kantooruren, tenzij voor uw HP hardwareproduct anders is bepaald. De normale kantooruren zijn doorgaans van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur, afhankelijk van hetgeen plaatselijk gebruikelijk is. Als de defecte eenheid zich buiten de gebruikelijke servicezone bevindt (doorgaans geldt een afstand van 50 km), kan de responstijd langer zijn of worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht. Voor informatie over de dichtstbijzijnde HP Business Partner bezoekt u de HP website

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwwcontact.html>.

Om onsite ondersteuning te ontvangen, is het volgende vereist:

- Er moet iemand aanwezig zijn wanneer HP de reparatie bij de klant komt uitvoeren
- HP moet op de hoogte worden gebracht als het HP hardwareproduct wordt gebruikt op een plaats die een mogelijk gevaar voor de gezondheid of veiligheid van de HP medewerkers of onderaannemers kan opleveren
- Conform redelijke veiligheidseisen moet HP voldoende, onbelemmerde en veilige toegang tot en gebruik van alle faciliteiten, gegevens en systemen worden verleend die HP nodig denkt te hebben om de juiste ondersteuning te kunnen geven
- Alle productielabels (zoals serienummers) moeten aanwezig, toegankelijk en leesbaar zijn
- De werkomgeving moet voldoen aan de productspecificaties en de ondersteunde configuraties.

## **Uitbreiding van de garantie**

HP biedt extra ondersteuning voor uw product, die plaatselijk kan worden aangeschaft. Sommige services (en de bijbehorende producten) zijn mogelijk niet in alle landen beschikbaar. Als u informatie wilt opvragen over de beschikbaarheid en de kosten van uitgebreide garantieservices, kunt u via <http://www.hp.com/go/lookuptool/> gebruikmaken van de zoekfunctie voor HP Care Packs. Voor een overzicht van alle mogelijkheden voor ondersteuning bezoekt u <http://www.hp.com>. Selecteer op deze website uw land en raadpleeg het gedeelte HP Services voor informatie over de servicepakketten.

## **Garantie op de software**

BEHALVE VOOR ZOVER HIERIN IS VOORZIEN IN DE BETREFFENDE EINDGEBRUIKERLICENTIE VOOR SOFTWARE OF PROGRAMMALICENTIEOVEREENKOMST OF INDIEN ANDERS IS BEPAALD DOOR DE NATIONALE WETGEVING VERLEENT HP GEEN GARANTIE OP SOFTWAREPRODUCTEN WAARONDER BEGREPEN ALLE DOOR HP VOORAF GEÏNSTALLEERDE SOFTWARE, FREEWARE (zoals hierna gedefinieerd) OF BESTURINGSSYSTEMEN. HP VERLEENT GEEN ENKELE ANDERE GARANTIE DAARONDER MEDE BEGREPEN MAAR NIET BEPERKT TOT GARANTIES BETREFFENDE NIET-OVERTREDING VAN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN INDIRECTE GARANTIES RECHTEN OF BEPALINGEN BETREFFENDE VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN AFWEZIGHEID

VAN VIRUSSEN. In sommige landen is de uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte garanties of een beperking van de duur van indirecte garanties niet toegestaan. Daarom zijn mogelijk niet alle uitsluitingen of beperkingen van deze garantievoorwaarden op u van toepassing. VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE WET ZIJN HP EN HAAR LEVERANCIERS IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE SCHADE OF GEVOLGSCHADE (DAARONDER MEDE BEGREPEN MAAR NIET BEPERKT TOT WINSTDERIVING, VERLIES VAN VERTROUWELIJKE OF ANDERE INFORMATIE, ONDERBREKING VAN WERKZAAMHEDEN, PERSOONLIJK LETSEL, VERLIES VAN PRIVACY DOOR OF IN VERBAND MET HET GEBRUIK OF HET NIET KUNNEN GEBRUIKEN VAN HET SOFTWAREPRODUCT). DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID BLIJFT OOK VAN KRACHT ALS U HP OF EEN LEVERANCIER OP DE HOOGTE HEEFT GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE EN EVENEENS ALS DE OPLOSSING NIET HET GEWENSTE EFFECT HEEFT. In sommige landen is uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid voor incidentele schade of gevolgschade niet toegestaan. Daarom zijn mogelijk niet alle uitsluitingen of beperkingen van deze garantievoorwaarden op u van toepassing.

Met betrekking tot software die door HP onder de merknaam HP wordt gedistribueerd, gelden voor HP uitsluitend de verplichtingen die worden beschreven in de bij deze software geleverde programmalicentieovereenkomst of licentieovereenkomst voor eindgebruikers. Wanneer binnen een periode van negentig (90) dagen na aankoop materiaal- of fabricagefouten aan het licht komen in de verwisselbare gegevensdrager waarop de software door HP wordt gedistribueerd, heeft u uitsluitend recht op vervanging door HP van de verwisselbare gegevensdrager. Raadpleeg voor blanco verwisselbare gegevensdragers de volgende website:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=1pg50101>

Voor garantieverlening door andere fabrikanten of leveranciers dan HP dient u zelf contact op te nemen met deze fabrikanten of leveranciers.

## Ondersteuning bij eerste configuratie en technische ondersteuning voor meegeleverde software

HP biedt gedurende negentig (90) dagen na aankoop ondersteuning bij de eerste configuratie en technische ondersteuning voor HP software en voor software van derden die door HP vooraf is geïnstalleerd of die via HP is aangeschaft. Deze ondersteuning is op verschillende manieren beschikbaar, onder meer via elektronische media en per telefoon. Zie “[Contact opnemen met HP](#)” voor informatie over online hulpbronnen en telefonische ondersteuning. Eventuele uitzonderingen hierop worden vermeld in de licentieovereenkomst voor eindgebruikers.

De ondersteuning omvat hulp bij:

- het beantwoorden van vragen over de installatie (werkwijze, eerste stappen en systeemvereisten)
- het installeren en configureren van software (werkwijze en eerste stappen), uitgezonderd systeemoptimalisatie, aanpassingen en netwerkconfiguratie
- uitleg over foutberichten van het systeem
- het onderscheid maken tussen systeemproblemen en problemen met het gebruik van de software
- het verkrijgen van informatie over Support Packs of updates.

De ondersteuning omvat GEEN hulp bij:

- het genereren of diagnosticeren van door de gebruiker gemaakte programma's of broncodes
- het installeren van producten van derden.

## Freeware-besturingssystemen en -applicaties

HP biedt geen technische ondersteuning voor software die door derden onder openbare licentie wordt verstrekt ("Freeware"), daaronder begrepen besturingssystemen en applicaties. Technische ondersteuning voor Freeware die met HP hardwareproducten wordt meegeleverd, wordt verzorgd door de leverancier van de Freeware. Raadpleeg de ondersteuningsverklaring bij de freeware-besturingssystemen of freeware-applicaties die bij uw HP hardwareproduct zijn meegeleverd.

## Contact opnemen met HP

Als uw product binnen de garantieperiode defect raakt en u het probleem niet kunt oplossen aan de hand van de suggesties in de productdocumentatie, kunt u op de volgende manier ondersteuning krijgen:

- Zoek op de volgende website naar de dichtstbijzijnde locatie voor HP ondersteuning:  
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Neem contact op met een geautoriseerde HP Business Partner en zorg dat u tijdens het gesprek de volgende informatie bij de hand heeft:
  - serie- en typenummer van het product
  - eventuele foutcodes en foutmeldingen
  - informatie over geïnstalleerde opties
  - informatie over het geïnstalleerde besturingssysteem
  - informatie over geïnstalleerde hardware of software van andere leveranciers
  - concrete vragen.

Hieronder vindt u de naam en het adres van de HP vestiging in uw land waar u terecht kunt voor de HP fabrieksgarantie.

### NEDERLAND

Hewlett-Packard Nederland BV  
Orteliuslaan 1000  
3528 BD Utrecht

### BELGIË

Hewlett-Packard België BVBA/SPRL  
Luchtschipstraat 1  
B-1140 Brussel

## Recht op garantie en ondersteuning controleren

U kunt controleren of u recht op garantie heeft door het model- en serienummer in te voeren op de webpagina

<http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>.

De registratie van HP Care Pack Services kan worden gecontroleerd via

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

## Responstijd

De responstijden zijn gebaseerd op de werkdagen en kantooruren die gebruikelijk zijn in het land waar de aanvraag wordt gedaan. Tenzij anders vermeld, worden alle responstijden gemeten vanaf het moment dat de klant met HP contact opneemt totdat HP een wederzijds geaccepteerd tijdstip voor de garantieverlening heeft voorgesteld of totdat HP is begonnen met het verlenen van ondersteuning of problemdiagnose op afstand. Er wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke responstijd, waar van toepassing ook bij Next Business Day garantieverlening. Afhankelijk van het land en bij leveringsproblemen kan de responstijd variëren. Als u zich buiten de gebruikelijke servicezone bevindt, kan de responstijd langer zijn of kunnen extra kosten in rekening worden gebracht. Neem contact op met een HP Business Partner voor informatie over de responstijden in uw regio.





404915-332

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard en het Hewlett-Packard logo zijn handelsmerken van Hewlett-Packard Development Company, L.P. in de Verenigde Staten en andere landen. Alle overige productnamen in deze publicatie zijn mogelijk handelsmerken en/of gedeponeerde handelsmerken van de respectievelijke eigenaren. Gedrukt in