

VERZOEK VAN DE KLANT OM REPARATIESERVICES NA DE GARANTIETERMIJN

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. DEFINITIES

"Service" betekent reparatie van hardware waarvan bepaald is dat de originele garantietermijn van de fabrikant verstrekt is.
"Klant" betekent de partij aan wie de Service wordt verleend.
"Offerte" betekent HP's schriftelijke schatting van de kosten van de reparatieservice, gebaseerd op informatie die door de Klant is verstrekt.

2. SERVICEVERLENING

a) HP's serviceverlening is onderworpen aan deze algemene voorwaarden. De handtekening van de Klant op de Offerte geldt als bewijs van het feit dat de Klant deze algemene voorwaarden accepteert.
b) De Offerte en deze algemene voorwaarden kunnen alleen worden gewijzigd door middel van een schriftelijk aanpassing die is ondertekend door een geautoriseerde vertegenwoordiger van HP en van de Klant.
c) Deze algemene voorwaarden vormen de gehele overeenkomst tussen HP en de Klant met betrekking tot de serviceverlening. Ze vervangen alle eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken, offertes of overeenkomsten tussen de partijen met betrekking tot de Service. Extra of verschillende voorwaarden van de Klant (met name op inkooporders van de Klant) zijn niet van toepassing.

3. BESCHIKBAARHEID VAN DE SERVICE

a) Wanneer producten voor service aan HP worden geretourneerd, zal HP reparaties gewoonlijk binnen 7-10 werkdagen na ontvangst van de getekende Offerte uitvoeren.
b) HP behoudt zich het recht voor om de Service niet uit te voeren bij producten die niet naar behoren of economisch rendabel kunnen worden onderhouden als gevolg van overmatige slijtage of vermindering van kwaliteit.

4. STANDAARDEN

a) HP biedt de Service voor herstel van producten naar normaal werkende staat.
b) Bij het herstellen naar een normaal werkende staat behoudt HP zich het recht voor om remanufactured onderdelen of producten te gebruiken die in prestaties gelijkwaardig zijn aan nieuwe onderdelen of producten.
c) Vervangende onderdelen en producten worden het eigendom van de Klant. Vervangende onderdelen en producten worden het eigendom van HP.
d) HP biedt alleen telefonisch advies over problemen die de Klant tegenkomt bij het gebruik en de bediening van een door HP ondersteund softwareproduct.

5. SCHATTINGEN

a) HP zendt de Offerte naar de Klant en plant service zodra deze uitvoerbaar is nadat de acceptatie van de Offerte door de Klant is terugontvangen. Klant accepteert de Offerte door deze op de aangegeven plaats te ondertekenen en terug te zenden aan HP. Annulering na acceptatie kan ertoe leiden dat HP administratiekosten in rekening brengt.
b) Hoewel HP de Offerte in goed vertrouwen zal opstellen, behoudt zij zich het recht voor om de Offerte na acceptatie door de Klant aan te passen als na verder onderzoek extra werk aan het product nodig blijkt te zijn.
c) In het geval dat de Klant het product vrijwillig aan HP heeft geretourneerd zonder eerst contact op te nemen met HP, dient de aan de Klant gezonden Offerte binnen 15 dagen na de Offertedatum door de Klant geaccepteerd of geweigerd te worden. Als de Klant na afloop van de periode van 15 dagen geen intentie tot acceptatie of weigering van de Offerte heeft aangegeven, kunnen aan HP gezonden producten zonder Service aan de Klant worden geretourneerd.

6. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT M.B.T. DE SERVICE

De Klant zal:
a) Een schriftelijk overzicht van de symptomen van het defecte product en de eventuele defectgeschiedenis opstellen en met het geretourneerde product meezenden.
b) Het transport van de producten door HP of HP's agent regelen door de HP Response Line te bellen.
c) Verantwoordelijk zijn voor beveiliging van eigen gegevens en vertrouwelijke informatie.
d) Een van de producten losstaande procedure hanteren voor het herstellen van kwijtgeraakte of veranderde bestanden, gegevens en programma's.
e) Voorafgaand aan de Service producten die niet door HP worden ondersteund verwijderen van de locatie van de Klant.
f) HP op de hoogte stellen indien producten worden gebruikt in een omgeving die een potentieel gezondheidsrisico vormt voor HP werknemers of onderaannemers.

7. BEPERKINGEN

a) HP behoudt zich het recht voor om geen Service te verlenen voor producten die zich in een onveilige omgeving bevinden of in een omgeving die een gezondheidsrisico voor HP werknemers en onderaannemers vormt.
b) HP behoudt zich het recht voor om geen Service te verlenen voor producten die zijn verbonden met producten die niet door HP worden geleverd of ondersteund.
c) HP verleent geen Service voor producten waarbij ongeautoriseerde wijzigingen zijn aangebracht of waarbij de Klant HP niet toestaat om door HP gewenste of door de fabriek gespecificeerde wijzigingen aan te brengen. Als HP vaststelt dat Service wordt bemoeilijkt door een niet gekwalificeerd apparaat dat is aangesloten op of geïnstalleerd in het product, moet de Klant een dergelijk apparaat op eigen risico en kosten tijdelijk verwijderen om HP in staat te stellen de Service te verlenen. Als de Service door dergelijke producten moeilijker wordt, brengt HP het extra werk aan Klant in rekening volgens HP's standaard servicetarief.

d) HP is niet verplicht de benodigde Service te verlenen in geval van: (i) Gebruik van media, supplies en andere producten die niet door de fabrikant zijn goedgekeurd, (ii) Ongeschikte locatiecondities of onvoldoende onderhoud door de Klant, (iii) Nalatigheid, onjuist gebruik, brand- en waterschade, elektrische storingen, transport door de Klant, werk of aanpassingen door anderen dan HP werknemers of geautoriseerde vertegenwoordigers, natuurrampen of andere oorzaken die buiten HP's macht liggen, of (iv) Onvermogen van niet-HP producten in de Klantomgeving om datumgegevens (aanduidingen voor de dag, de maand en het jaar) correct te verwerken, te leveren, te ontvangen of uit te wisselen met het product.
e) HP levert geen Service voor producten waarvoor HP's huidige support-termijn is verstrekt.

8. GARANTIE

a) HP garandeert dat zij alle redelijke vakkundigheid en zorg aan de dag al leggen en zich bij de levering van de Service zal houden aan de standaarden uit paragraaf 4; Bij een software-advies kan HP echter niet garanderen dat het advies het probleem van de Klant zal oplossen.
b) Gerepareerde end/of vervangen onderdelen of producten zijn tot 90 dagen na installatie vrij van defecten in het materiaal, de afwerking of het ontwerp.
c) Bovenstaande vertegenwoordigt de enige garanties die HP geeft met betrekking tot de levering van de Service en komt in plaats van alle verdere garanties, voorwaarden en afspraken in de omschrijving van de geschiktheid voor bepaalde doeleinden en alle overige expliciete of impliciete garanties, voorwaarden en afspraken op grond van wetgeving of anderszins.

9. BEPERKING VAN SCHADELOOSSTELLING EN AANSPRAKELIJKHEID

a) In het geval van niet nakomen van de garantie bestaat de enige aansprakelijkheid van HP en de enige schadeloosstelling van de Klant uit het opnieuw uitvoeren van de Services.
b) Voor zover HP wettelijk aansprakelijk wordt gehouden ten opzichte van de Klant, is HP alleen aansprakelijk voor het volgende: (i) schade met als gevolg lichamelijk letsel of overlijden; (ii) directe schade aan tastbaar bezit door een voorval of serie verbonden voorvallen tot een maximum van € 300.000 (driehonderdduizend euro) of het equivalent in de lokale valuta (in het Midden-Oosten en Afrika is dit maximum vastgesteld op US\$ 300.000 (driehonderdduizend Amerikaanse dollar) of het equivalent in de lokale valuta), of zulk een hoger bedrag als wordt opgelegd door verplichte wetgeving; (iii) schade die met opzet of door grove nalatigheid wordt veroorzaakt; (iv) schade waarvoor HP aansprakelijk is ongeacht de fout (bijvoorbeeld productaansprakelijkheid); (v) schade als gevolg van de afwezigheid van Servicekenmerken die uitdrukkelijk worden gegarandeerd door HP, en andere directe schade voor elke claim die is gebaseerd op een niet nakomen van de Service, tot het maximum van het totale bedrag dat door de Klant voor de Service wordt betaald, of zulk een hoger bedrag als wordt opgelegd door verplichte wetgeving.
c) De schadevergoedingen waarin in deze Overeenkomst wordt voorzien zijn de enige en exclusieve schadevergoedingen voor de Klant. Behalve in de mate waarin in deze Overeenkomst uitdrukkelijk wordt voorzien, geldt verder geen enkele expliciete of impliciete garantie en in geen enkel geval zullen HP, haar dochterbedrijven, onderaannemers of leveranciers aansprakelijk zijn voor enige directe of indirecte schade, vervolgschade of schade van welke aard ook (inclusief schade als gevolg van downtime, kosten of misgelopen kansen, inkomsten of winst, hetzij feitelijk, hetzij verwacht), schade met betrekking tot de aanschaf door Klant van vervangende producten of services, schade met betrekking tot verlies van gegevens of softwareherstel, of andere schade op basis van contracten, onrechtmatig handelen of anderszins.
d) Niets in deze overeenkomst zal van invloed zijn op de wettelijke rechten van consumenten of op enige aansprakelijkheid die niet wettelijk kan worden uitgesloten of beperkt.

10. RISICO

Tenzij anders vermeld aanvaardt HP het risico op verlies of beschadiging van producten terwijl deze in het bezit van HP, haar werknemers of agenten zijn.

11. OVERIGE BEPALINGEN

a) HP is niet aansprakelijk voor enige vertraging of nalatigheid bij het nakomen van haar verplichtingen, mits dergelijke nalatigheid of vertraging het gevolg is van oorzaken die redelijkerwijs buiten de macht van HP liggen.
b) De geldigheid of niet-afdwingbaarheid van enige voorwaarde doet geen afbreuk aan de blijvende geldigheid van de rest van de voorwaarden.
c) Geen van de partijen mag rechten of verplichtingen overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
d) Exportregels: HP mag de Service opschorten indien Klant met door HP geleverde producten en technische informatie handelt en aldus Amerikaanse, lokale en andere van toepassing zijnde exportregels overtreedt.
e) Bepalende wetgeving: Deze overeenkomst is onderworpen aan de wetten van het land waarin de service wordt verleend en elke onenigheid die zich in verband met de overeenkomst voordoet, zal worden voorgelegd aan het gewone gerechtshof dat bevoegd is in de plaats waar HP haar hoofdkantoor in dat land heeft.
f) Volledige Overeenkomst: Deze Overeenkomst vormt de complete en exclusieve afspraken tussen de partijen met betrekking tot de verlening van de Service. Er zijn geen andere algemene voorwaarden van toepassing. Geen enkele verandering in een van de voorwaarden is geldig, tenzij deze schriftelijk is vastgelegd en door een naar behoren geautoriseerde vertegenwoordiger van elke partij is ondertekend.

De in deze overeenkomst gedefinieerde services worden geleverd in Belgium.