

# HP Wereldwijde garantie en technische ondersteuning

## HP Hardware Garantie

### Garantieperiode

De garantieperiode voor uw HP product staat vermeld op het etiket met het serienummer van uw product. Het eerste getal is de garantieperiode in dagen (d) of jaren (y) op onderdelen, het tweede voor de garantie in dagen (d) of jaren (y) op arbeid, het derde voor de garantie in dagen (d) of jaren (y) op onsite-service. Bijvoorbeeld, als de garantieperiode op het etiket met het serienummer vermeld staat als 1y/1y/1y, betekent dit 1 jaar op onderdelen, 1 jaar op arbeid, 1 jaar op onsite-service. 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, tenzij u door HP of uw leverancier schriftelijk anderszins wordt geïnformeerd. Mogelijk dient u een bewijs van aankoop of lease te overleggen om aanspraak te kunnen maken op 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 ontleen 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.

VOOR ZOVER TOEGELATEN DOOR DE GELDENDE WETGEVING, GEEFT HP GEEN ANDERE UITDRUKKELIJKE SCHRIFTELIJKE OF MONDELINGE GARANTIE EN ZIET UITDRUKKELIJK AF VAN ALLE ANDERE GARANTIES DIE HIER NIET VERMALD STAAN. 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.

TEN AANZIEN VAN CONSUMENTENTRANSACTIES GELDT HET VOLGENDE: 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 in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van deze garantievoorwaarden garantieservices verlenen voor producten met hetzelfde modelnummer als uw HP product. De HP Garantie voldoet aan alle toepasselijke wetten en regels, inclusief die van de VS en andere nationale import- en exportwetten.

Deze HP Wereldwijde garantieverklaring blijft geldig wanneer u producten in het ene land aanschaft en meeneemt naar een ander land waar HP of een HP Business Partner garantieservices 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. HP zal de vorm, toepassing of functie van het HP product niet aanpassen om het geschikt te maken voor een land waarvoor het om wettelijke redenen of volgens de voorschriften niet is bestemd.

Alle invoer- en uitvoerrechten en overige heffingen komen voor uw rekening en u aanvaardt aansprakelijkheid voor de naleving 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 gezamenlijk 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, geautoriseerde distributeurs 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. Voor zover toegestaan door de geldende wetgeving, worden alle producten en randapparaten van andere merken dan HP en die geen deel uitmaken van het HP Hardware product, zoals externe opslagsystemen, schermen, printers en andere randapparatuur, geleverd zonder HP Garantie. Voor deze producten geldt echter mogelijk een garantie van de desbetreffende fabrikanten, leveranciers of uitgevers.

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. Mogelijk dient u een bewijs van aankoop of lease te overleggen om aanspraak te kunnen maken op deze garantievoorwaarden. Als reparatie van het HP hardwareproduct binnen de garantieperiode noodzakelijk wordt, heeft u recht op garantie conform de voorwaarden en bepalingen van dit document.

Tenzij anders aangegeven en voor zover toegestaan volgens de geldende wetgeving, kunnen nieuwe HP hardwareproducten worden gefabriceerd met nieuwe materialen of met een combinatie van nieuwe materialen en gebruikte materialen die wat betreft prestaties en betrouwbaarheid gelijkwaardig zijn aan nieuwe materialen. In de garantiebepalingen duidt de term "als nieuw" gebruikte of opgeknapt onderdelen of producten aan die niet meer nieuw zijn. Deze onderdelen of producten zijn echter opgeknapt en in een staat hersteld die gelijkwaardig is aan nieuwe onderdelen of producten voor wat de prestaties en betrouwbaarheid betreft. 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.

HP kan naar eigen inzicht besluiten tot reparatie of vervanging van een onderdeel of hardwareproduct waarin binnen de garantieperiode een materiaal- of fabricagefout aan het licht komt. Alle onderdelen of hardwareproducten die in het kader van deze garantievoorwaarden worden vervangen, worden eigendom van HP. Indien het defect blijft terugkeren, kan HP naar eigen inzicht ervoor kiezen (a) u te voorzien van een door HP geselecteerde eenheid die qua prestaties identiek of gelijkwaardig is aan uw HP hardwareproduct, of (b) u het aankoopbedrag of de betaalde leasetermijnen (minus rente) terug te betalen in plaats van het product of onderdeel te vervangen. Voor zover toegestaan door de geldende wetgeving, is dit uw bescherming tegen defecte producten.

## **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 ONTSTAAT DOORDAT U ZICH NIET HOUDT AAN DE INSTRUCTIES DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP DIT HP HARDWAREPRODUCT.**

Deze garantie geldt niet voor producten waarvan het serienummer is verwijderd of die zijn beschadigd of defect geraakt (a) als gevolg van een ongeval, onvoldoende of onjuist onderhoud, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, nalatigheid, misbruik, verkeerde plaatsing of andere van buitenaf inwerkende

oorzaken, (b) door gebruik of bediening anders dan is beschreven in de gebruikersdocumentatie bij het product, (c) door het gebruik van software, verbindingen ("interfacing") of verbruiksartikelen van derden, (d) door onzorgvuldige voorbereiding of onderhoud ter plaatse, (e) door virussen, (f) door verlies of beschadiging tijdens vervoer, of (g) door wijziging, onderhoud of reparaties door u of derden die niet door (i) HP of een (ii) geautoriseerde HP business partner zijn geautoriseerd of (iii) door eigen installatie van vervangbare HP of geautoriseerde HP onderdelen indien deze voor uw product beschikbaar zijn in het land van onderhoud.

**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.

### **Uitsluitende rechten**

VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE GELDENDE WETGEVING, VORMEN DEZE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN DE VOLLEDIGE EN UITSLUITENDE GARANTIEOVEREENKOMST TUSSEN U EN HP MET BETREKKING TOT HET HP HARDWAREPRODUCT DAT U HEEFT GEKOCHT OF GELEASED. DEZE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN KOMEN IN DE PLAATS VAN ALLE EVENTUELE EERDERE OVEREENKOMSTEN OF TOEZEGGINGEN (INCLUSIEF TOEZEGGINGEN GEDAAN IN DE VERKOOPLITERATUUR VAN HP OF ADVIEZEN VERSTREKT DOOR HP OF EEN VERTEGENWOORDIGER OF MEDEWERKER VAN HP), DIE EVENTUEEL ZIJN GEDAAN IN VERBAND MET DE AANSCHAF OF LEASE 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**

VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE GELDENDE WETGEVING: INDIEN UW HP HARDWAREPRODUCT NIET FUNCTIONEERT ZOALS HIERBOVEN IS GEGARANDEERD, KUNT U UITSLUITEND AANSpraak MAKEN OP REPARATIE OF VERVANGING. DE MAXIMALE AANSPRAKELIJKHEID VAN HP VOORTVLOEIENDE UIT DEZE GARANTIEVERKLARING IS UITDRUKKELIJK BEPERKT TOT DE PRIJS DIE U VOOR HET PRODUCT BETAALD HEEFT, OF, INDIEN DIT LAATSTE MINDER IS, DE KOSTEN VAN REPARATIE OF VERVANGING VAN HARDWAREONDERDELEN DIE BIJ NORMAAL GEBRUIK NIET GOED FUNCTIONEREN.

HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE SCHADE VEROORZAAKT DOOR HET PRODUCT OF DOOR DE GEBREKKIGE WERKING VAN HET PRODUCT, WAARONDER BEGREPEN GELEDEN VERLIES OF GEMISTE BESPARINGEN, KOSTEN TER VOORKOMING, BEPERKING OF VASTSTELLING VAN INDIRECTE- EN OF GEVOLGSCHADE. HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE VORDERING DOOR DERDEN OF VOOR ENIGE VORDERING DOOR U TEN BEHOEVE VAN DERDEN.

VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE GELDENDE WETGEVING: DEZE BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID GELDT WANNEER SCHADEVERGOEDING WORDT GEËIST OF EEN CLAIM WORDT INGEDIEND OP BASIS VAN DEZE GARANTIE,

ONRECHTMATIGE DAAD (DAARONDER BEGREPEN ONACHTZAAMHEID EN STRIKTE PRODUCTAANSPRAKELIJKHEID), EEN OVEREENKOMST OF ANDERSZINS. DEZE BEPERKING KAN DOOR NIEMAND TERZIJD WORDEN GESTELD OF GEWIJZIGD. DEZE BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID BLIJFT OOK VAN KRACHT ALS U HP OF EEN GEAUTORISEERDE HP BUSINESS PARTNER VOORAF OP DE HOOGTE HEEFT GESTELD VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE 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 en accessoires**

De garantiebepalingen en -voorwaarden voor de meeste opties en accessoires van het merk HP ("HP opties") staan vermeld in de bij de optie meegeleverde garantieverklaring voor de desbetreffende HP optie. 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 of accessoire wordt geïnstalleerd, maar in geen geval langer dan drie (3) jaar vanaf de datum van aankoop van de HP optie of accessoire. 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. Voor zover toegestaan door de geldende wetgeving, worden niet van HP afkomstige opties geleverd zonder HP garantie. Mogelijk verlenen de desbetreffende fabrikanten of leveranciers u echter een eigen, rechtstreekse garantie.

## **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, FREWARE OF OPEN SOURCE SOFTWARE (besturingssystemen, applicaties of andere software die door derden onder een publieke licentie wordt geleverd) EN 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.

Voor zover toegestaan door de geldende wetgeving en 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

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

## Verplichtingen van de klant

Om te voorkomen dat u wordt geconfronteerd met kosten voor problemen die niet door uw garantie gedekt worden (dat wil zeggen: problemen die niet het gevolg zijn van materiaal- of fabricagefouten in HP hardwareproducten), kan HP u verzoeken om op de volgende manieren een bijdrage te leveren aan het oplossen van problemen en storingen:

- De systeemconfiguratie verifiëren, de meest recente firmware downloaden, softwarepatches installeren en diagnose- en hulpprogramma's van HP uitvoeren.
- De door HP voorgestelde voorlopige procedures of tijdelijke oplossingen uitvoeren, terwijl HP werkt aan een definitieve oplossing.
- Waar mogelijk gebruikmaken 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 extra kosten in rekening worden gebracht voor de aanvullende ondersteuning die hierdoor noodzakelijk wordt.
- Medewerking aan HP verlenen bij inspanningen om problemen telefonisch, via online chat of per e-mail op te lossen. Deze medewerking kan inhouden: het uitvoeren van eenvoudige diagnoseprocedures, het installeren van software-updates of patches, het verwijderen van opties van derden en/of het vervangen van opties.
- Regelmatig een backup maken van de bestanden, gegevens en/of programma's die zijn opgeslagen op vaste schijven of op andere gegevensdragers, als voorzorgsmaatregel tegen mogelijke beschadiging, 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.
- Alle externe opties of accessoires verwijderen die verloren zouden kunnen gaan tijdens de reparatie of vervanging.
- Aanvullende handelingen verrichten, 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

Hieronder staan de soorten garantieondersteuning vermeld die van toepassing kunnen zijn op het HP hardwareproduct dat u heeft aangeschaft. Mogelijk zijn bepaalde services niet in alle landen of regio's beschikbaar.

### 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 of een geautoriseerde HP Business Partner verzoekt dergelijke onderdelen voor u te vervangen, worden u reiskosten en arbeidsloon voor deze dienstverlening 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 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, neemt u contact op met een HP Business Partner om via de telefoon, door middel van online chat of per e-mail 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, dient u het defecte onderdeel binnen een bepaalde periode, gewoonlijk vijf (5) werkdagen, aan HP te 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. Welke onderdelen als CSR-onderdelen worden aangemerkt, kan per land of regio verschillen.

### **Garantie "Parts Only"**

Uw HP garantie kan een "Parts Only" garantie omvatten. Volgens de bepalingen van een "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 een "Advanced Unit Replacement" garantie omvatten. Volgens de bepalingen van de Advanced Unit Replacement garantieverlening zendt HP u rechtstreeks een vervangende eenheid toe 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 maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur, afhankelijk van hetgeen plaatselijk gebruikelijk is. De responstijd kan variëren. Afhankelijk van logistieke beperkingen en de afstand tot de dichtstbijzijnde geautoriseerde HP Business Partner worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht. Op de HP website <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwwcontact.html> vindt u telefoonnummers en in bepaalde gevallen ook plattegronden met informatie over de locaties van HP Business Partners.

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

Uw HP garantie kan een "Pick-up & Return" garantie 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 een "Carry-in" garantie 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. Tenzij verboden door de geldige wetgeving, wordt u geacht alle verzendkosten, accijnzen of douanerechten voor het transport van het product naar en van de onderhoudslocatie 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 een "Mail-in" garantie 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. Tenzij verboden door de geldige wetgeving, wordt u geacht alle verzendkosten, accijnzen of douanerechten voor het transport van het product naar de onderhoudslocatie 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.

### **Garantie "On-site"**

Uw HP garantie kan een "On-site" garantie omvatten. Volgens de bepalingen van de "On-site" garantie bepaalt HP naar eigen inzicht of een defect kan worden verholpen:

- via probleemoplossing 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. De responstijd kan variëren. Afhankelijk van de verkeersomstandigheden en de afstand tot de dichtstbijzijnde geautoriseerde HP Business Partner worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht. Op de HP website <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html> vindt u telefoonnummers en in bepaalde gevallen ook plattegronden met informatie over de locaties van HP Business Partners.

Om "On-Site" ondersteuning te kunnen ontvangen, dient u het volgende te doen:

- Er moet iemand aanwezig zijn wanneer HP de reparatie ter plekke 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 medewerkers of vertegenwoordigers van HP kan opleveren.
- Naar aanleiding van redelijke veiligheidseisen moet HP voldoende, onbelemmerde en veilige toegang tot alle faciliteiten, gegevens en systemen krijgen die HP nodig denkt te hebben om de juiste ondersteuning te kunnen geven.
- Alle productlabels (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 garantieservices voor uw product, die plaatselijk kunnen worden aangeschaft. Sommige garantieservices zijn mogelijk niet in alle landen beschikbaar. Als u informatie wilt opvragen over de beschikbaarheid en de kosten van extra 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 typ "Packaged Services" in de zoekbalk.

## **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:

- beantwoorden van vragen over de installatie (procedure voor installatie, eerste stappen en systeemvereisten)
- het installeren en configureren van software en opties die zijn meegeleverd of aangeschaft bij HP hardwareproducten (werkwijze en eerste stappen) uitgezonderd systeemoptimalisatie, aanpassingen en netwerkconfiguratie
- uitleg over foutberichten van het systeem
- onderscheid maken tussen systeemproblemen en problemen met het gebruik van de software
- informatie verkrijgen over HP Care Packs of updates voor software die is aangeschaft of meegeleverd bij HP hardwareproducten.

De ondersteuning omvat GEEN hulp bij:

- genereren of diagnosticeren van door de gebruiker gegenereerde programmatuur of broncodes
- het installeren van producten van derden
- het optimaliseren en aanpassen van het systeem en het configureren van een netwerk.

# Freeware en open source besturingssystemen en applicaties

HP biedt geen technische ondersteuning voor software die door derden onder openbare licentie wordt verstrekt ("Freeware" en "Open source software"), daaronder begrepen besturingssystemen en applicaties. Technische ondersteuning voor Freeware en Open source software die met HP hardwareproducten wordt meegeleverd, wordt verzorgd door de leverancier van de betreffende software. Voor meer informatie over ondersteuning raadpleegt u de online Help, de documentatie of de ondersteuningsinformatie bij de freeware of open source besturingssystemen of 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 een van de volgende manieren ondersteuning krijgen:

- Maak voor het vinden van en contact opnemen met de dichtstbijzijnde HP ondersteuningslocatie gebruik van de volgende website:  
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>

- Neem contact op met uw geautoriseerde HP Business Partner.

Voordat u contact opneemt met HP of met een geautoriseerde HP Business Partner, dient u de volgende informatie bij de hand te hebben:

- serienummer, modelnaam en modelnummer 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.

## Recht op garantie en ondersteuning controleren

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

[www.hp.com/support/warranty-lookuptool](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

De registratie van HP Care Pack Services kan worden gecontroleerd via

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

## Responstijd

De garantieverlening is afhankelijk van het land of de regio waar de service wordt aangevraagd, niet van het land van aanschaf. 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 (indien 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 HP of met een HP Business Partner voor informatie over de responstijden in uw regio.



578794-331

© 2009 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