

# HP Care Pack-Support Voorwaarden (in de zin van de voorwaarden voor ondersteuning)

België



Bent u een consument (dus een particulier die de diensten in hoofdzaak voor niet-professioneel gebruik aankoopt)? [Klik dan hier.](#)  
Bent u geen consument (dus een persoon of organisatie die de diensten in hoofdzaak aankoopt voor professioneel gebruik)? [Klik dan hier.](#)

## HP Care Pack-Support Voorwaarden voor consumenten

### Wet- en regelgeving voor de bescherming van consumenten

De voordelen van HP Care Pack-Support diensten gelden naast alle overige rechten die consumenten kunnen hebben in het kader van de beperkte garantie die HP op HP producten verleent en/of die gelden in het kader van de desbetreffende wet- en regelgeving voor de bescherming van consumenten. Meer in het bijzonder: volgens *de Wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen (omzetting naar Belgisch recht van de EU-richtlijn 99/44)* zijn verkopers verplicht om de consument de garantie te geven dat producten in overeenstemming zijn met de relevante verkoopovereenkomst voor een periode van twee jaar vanaf de levering van het product.

Deze Overeenkomst beperkt of beïnvloedt op geen enkele wijze uw wettelijke rechten als consument. Raadpleeg de volgende link voor meer informatie over deze rechten: [Consumer Legal Guarantee](#), of breng een bezoek aan uw lokale consumentenautoriteit of kijk de informatie na van het [Europees Consumenten Centrum](#).

### 1 Partijen

De onderhavige voorwaarden vormen de overeenkomst (hierna "**Overeenkomst**" genoemd) die van toepassing is op het verlenen van HP Care Pack-Support diensten van HP Belgium BVBA (hierna "**HP**" genoemd) aan een consument die de HP Care Pack-Support diensten aankoopt rechtstreeks van HP of via een erkende HP partner voor eigen privégebruik (hierna "**Klant**" genoemd).

### 2 "HP Care Pack-Support diensten"

zijn de volgende diensten:

- De diensten die staan beschreven in het informatieblad ("datasheet") dat u hebt gekregen bij uw registratiecertificaat (hierna het "Ondersteunend Document" genoemd), hetgeen bestaat uit de beschrijving van het aanbod van HP, de vereisten om in aanmerking te komen voor de dienst, de dienstbeperkingen en de eigen verantwoordelijkheden van de klant. Het Ondersteunend Document kan u vinden via de volgende weblink: HP Care Pack Central: [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
- Voor HP producten (hierna "HP product" genoemd) die zijn gekocht in Europa, het Midden-Oosten en Afrika (hierna "EMEA" genoemd). Het HP product waarop deze Overeenkomst betrekking heeft alsmede de aanwijzingen voor het aanvragen van HP Care Pack-Support diensten staan beschreven op de aan de Klant bezorgde HP registratiecertificaten en/of op de achterzijde van het fysieke HP Care Pack of in de fysieke dienstenovereenkomst, en worden door middel van deze verwijzing geacht integraal deel uit te maken van deze Overeenkomst.
- De diensten zijn ofwel:
  - aangekocht op het ogenblik van de aankoop van het ondersteunde HP product, dan wel binnen de 90 dagen volgend op de dag van de aankoop; ofwel
  - aangekocht aan het einde van de garantietermijn of aan het einde van een vorige dekkingsperiode van support ("HP Care Pack Na Einde Garantie en Verlenging" - ook aangeduid als "Post-Warranty and Renewal Care Pack", zoals hierna volledig wordt beschreven).

### 3 Prijzen en belastingen

De Klant betaalt de HP Care Pack-Support diensten vooruit op het ogenblik van de aankoop. De Klant betaalt alle van toepassing zijnde belastingen. Indien de klant rechtstreeks aankoopt van HP, verbindt de Klant zich ertoe alle gefactureerde bedragen te voldoen in overeenstemming met de algemene voorwaarden van de HP Store-website. In het andere geval gelden de betalingsvoorwaarden van de wederverkoper.

## 4 Annulering

- **Gratis annulering.** Volledige terugbetaling van de vooruitbetaalde HP Care Pack-Support diensten is mogelijk op de plaats van de aankoop, mits de Klant de aankoop annuleert binnen dertig (30) dagen volgend op de begindatum van de Overeenkomst en op voorwaarde dat er nog geen HP Care Pack-Support diensten zijn verleend door HP op het ogenblik van de annulering. HP kan de HP Care Pack-Support diensten staken wanneer deze niet langer deel uitmaken van het aanbod van HP mits inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen. De vooruitbetaalde HP Care Pack-Support diensten worden pro rata terugbetaald.
- **Herroepingsrecht bij verkoop op afstand.** Het bovenstaande recht op annulering geldt naast en houdt geen beperking in van de wettelijke herroepingsrechten van de Klant bij verkoop op afstand. De Klant heeft derhalve het recht om deze Overeenkomst te herroepen, zonder motivering, binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag na de datum waarop deze Overeenkomst is afgesloten, indien de Klant de HP Care Pack-Support diensten koopt via internet of telefoon, of op enige andere wijze die geldt als een verkoop op afstand. De Klant kan zich op bovenstaand recht beroepen en de dienovereenkomstige terugbetaling vragen. In het geval van een aankoop rechtstreeks van HP moet de Klant zich houden aan de instructies zoals deze te vinden zijn op de HP Store-website waar de Klant de HP Care Pack-Support diensten heeft aangekocht. In alle andere gevallen zijn de herroepingsvoorwaarden van de wederverkoper van toepassing. Indien de Klant HP uitdrukkelijk schriftelijk heeft verzocht om de uitvoering van de HP Care Pack-Support diensten aan te vatten vóór het einde van de herroepingstermijn, dan is de Klant een bedrag verschuldigd dat zal berekend worden in functie van hetgeen is uitgevoerd tot het ogenblik waarop de Klant zijn/haar herroeping communiceert ten opzichte van de HP Care Pack-Support diensten die op de dag van de herroeping nog reesteren.

## 5 Locatie

Tenzij anders bepaald in het Ondersteunend Document, verleent HP geen HP Care Pack-Support diensten voor HP producten die buiten de EMEA zijn gebracht. Binnen de EMEA verleent HP enkel Support in landen waar HP beschikt over een Support Responsible Office of een erkende vertegenwoordiger voor support. Voorts kunnen er voor het verlenen van HP Care Pack-Support diensten buiten de desbetreffende HP dekkingsgebieden – zoals bepaald in het Ondersteunend Document – reiskosten, langere responstijden, gereduceerde herstel- of reparatieverplichtingen en gereduceerde dekkingen (die te allen tijde bij HP of bij HP wederverkopers kunnen worden aangevraagd) van toepassing zijn. Verplaatsing van een HP product onder deze Overeenkomst buiten de EMEA-regio is uw eigen verantwoordelijkheid en dergelijke verplaatsing kan resulteren in extra ondersteunings- en administratieve kosten, alsmede gewijzigde serviceniveaus en responstijden, conform de op dat moment op de nieuwe locatie geldende voorwaarden en tarieven (die te allen tijde bij HP of bij HP wederverkopers kunnen worden aangevraagd).

## 6 Producten

Om in aanmerking te komen voor HP Care Pack-Support diensten moet het HP product in goede conditie worden gehouden. De Klant belooft HP dat het HP product in goede conditie wordt gehouden. De HP software die onder deze Overeenkomst valt, is de software die op het moment van levering aan de Klant met het HP product is meegeleverd en deze software moet de versie zijn die geldt op het ogenblik van de aanvraag van de support diensten in het kader van deze Overeenkomst of de versie die daaraan onmiddellijk voorafgaat. Voorts geldt het volgende:

- De HP Care Pack-Support diensten omvatten ondersteuning voor software die met het HP product is meegeleverd op het ogenblik van de levering. Deze Overeenkomst dekt geen enkele andere software, zoals compatibele software die niet is meegeleverd maar wel met het HP product wordt gebruikt. Ondersteuning voor software die met het HP product is meegeleverd, blijft beperkt tot mondelinge assistentie bij:
  - Het beantwoorden van installatievragen van de Klant (eerste stappen en vereisten);
  - Het installeren en het configureren van de software (eerste stappen); en
  - Het interpreteren van foutmeldingen van het systeem en het isoleren van systeemproblemen tot softwaregebruiksproblemen.

- Tenzij in het desbetreffende Ondersteunende Document uitdrukkelijk anders is bepaald, zijn de volgende diensten niet begrepen in de Support voor met het HP product meegeleverde software (zonder daartoe beperkt te zijn):
  - Het genereren of het diagnosticeren van door de gebruiker gegenereerde programma's of broncode;
  - Het verhelpen van bugs of het repareren van software;
  - Verbindings- of compatibiliteitsproblemen die specifiek betrekking hebben op producten van derden, waaronder niet-meegeleverde software van derden die door de Klant is geïnstalleerd of die wordt gebruikt in verband met het gebruik van het HP product;
  - Installatie van software die niet van HP is;
  - Optimalisatie en aanpassing van het systeem; en
  - Netwerkconfiguratie.

## 7 Uitvoering van de diensten

HP Care Pack-Support diensten worden uitgevoerd volgens algemeen erkende handelsconforme werkwijzen en normen. De Klant verklaart zich akkoord om eventuele opmerkingen met betrekking tot de dienstverlening meteen kenbaar te maken, en HP zal elke dienst die niet aan voornoemde werkwijze en normen voldoet opnieuw uitvoeren. HP is niet aansprakelijk voor de dienstverlening van derden of voor het uitblijven van de dienstverlening van derden, voor hardware- of softwareproducten van derden of hun ondersteuningsdiensten. HP zal haar wettelijke garantieverplichtingen onder toepasselijk recht honoreren.

## 8 Verantwoordelijkheid van de Klant

- De Klant doet alles wat redelijkerwijs in zijn/haar vermogen ligt om HP te helpen bij het verhelpen van problemen waarvoor hulp op afstand nodig is, bijvoorbeeld door zelftests of diagnoseprogramma's te starten en uit te voeren, door alle benodigde informatie te verschaffen of door oplossingsgerichte basistaken uit te voeren op verzoek van HP.
- De Klant zorgt ervoor dat de dienstmedewerkers van HP voldoende elektriciteit krijgen voor het uitvoeren van het noodzakelijke hardwareonderhoud, alsmede voor alle gebruiksbenodigdheden die tijdens het normale gebruik nodig zijn.
- De Klant moet HP op de hoogte brengen indien bepaalde HP producten die het voorwerp uitmaken van de diensten worden gebruikt in een omgeving die een risico kan vormen voor de gezondheid van HP medewerkers of onderaannemers.
- De Klant moet ervoor zorgen dat een volwassen persoon van 18 jaar of ouder aanwezig is op het ogenblik dat HP HP Care Pack-Support diensten verleent op de door de Klant aangeduide locatie of via de telefoon.
- Indien HP Care Pack-Support diensten op afstand beschikbaar zijn, zal de Klant HP toelaten om HP systeem- en netwerkdiagnoseprogramma's op het desbetreffende HP product te laten staan en om zich op het HP product aan te melden, met het exclusieve doel om een diagnose uit te voeren.
- De klant erkent over geen enkel eigendomsrecht te beschikken met betrekking tot de diagnosesoftware die door HP ter beschikking wordt gesteld of gebruikt, en de Klant gaat ermee akkoord dat HP deze diagnoseprogramma's en alle eventuele door HP ter beschikking gestelde modems of andere apparatuur zal verwijderen na beëindiging of uitdoving van de onderhavige Overeenkomst. Indien mogelijk moeten de HP producten waarop deze Overeenkomst van toepassing is zo worden geconfigureerd dat toegang mogelijk is tot één telefoonlijn voor normale gesprekken en één telefoonlijn met datakwaliteit. Beide lijnen moeten uitkomen in de nabijheid van het desbetreffende HP product. Op verzoek van HP voert de Klant door HP ter beschikking gestelde diagnoseprogramma's uit alvorens een HP product wordt ondersteund in het kader van deze Overeenkomst.
- De Klant zal alle persoonlijke en/of vertrouwelijke gegevens van het defecte product verwijderen alvorens het ter reparatie of vervanging wordt teruggebracht op een door HP aangeduide locatie. HP is niet verantwoordelijk voor gegevens die zijn opgeslagen op het teruggebrachte product.

## 9 Vertrouwelijkheid en persoonlijke informatie

De Klant is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn/haar eigen vertrouwelijke informatie, zoals persoonlijk identificeerbare gegevens. Alle persoonsgegevens van de Klant die in verband met deze Overeenkomst aan HP worden onthuld of waartoe HP bij het uitvoeren van de HP Care Pack-Support diensten toegang zou krijgen, worden door HP enkel verwerkt ten einde de Dienst te kunnen uitvoeren en dit gebeurt in overeenstemming met het privacybeleid van HP (te vinden op: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) en de Kennisgeving Rechten Persoonsgegevens (te vinden op: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>)

## 10 Beperking van aansprakelijkheid

Niets in deze Overeenkomst kan worden opgevat als een beperking of een uitsluiting van de aansprakelijkheid van HP voor (i) overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van HP, (ii) fraude, of (iii) enige aansprakelijkheid die volgens het toepasselijk recht niet kan worden uitgesloten. HP en haar verbonden vennootschappen zijn niet aansprakelijk voor verliezen die niet rechtstreeks het gevolg zijn van een eigen inbreuk van HP, zelfs indien een dergelijk verlies kan voorzien worden als een mogelijk gevolg van de inbreuk (bijvoorbeeld downtimekosten of winstderving), noch voor andere schade ongeacht of deze wordt geënt op contractuele aansprakelijkheid, onrechtmatige daad, op basis van de wet of anderszins. Niets in deze Overeenkomst kan worden opgevat als beperking van uw wettelijke rechten als consument. Voor meer informatie over uw wettelijke rechten kan u contact opnemen met uw lokale consumentenautoriteit of met het [Europees Consumenten Centrum](#).

## 11 Beperkingen van de Support

HP Care Pack-Support diensten gelden niet voor schade of defecten veroorzaakt door:

- Defecten of functionele beperkingen van software of producten die niet van HP zijn en die gevolgen hebben voor systemen waarvoor HP Care Pack-Support diensten gelden;
- Onjuist gebruik, onjuiste voorbereiding van de locatie of locatie- of milieugebonden omstandigheden, dan wel enige andere vormen van niet-naleving van het desbetreffende Ondersteunend Document;
- Aanpassingen of onjuist systeemonderhoud of kalibratie die niet uitgevoerd of erkend zijn door HP;
- Misbruik, nalatigheid, ongevallen, brand- of waterschade, elektrische storing, transport door iemand anders dan HP, dan wel andere oorzaken waarover HP zelf geen controle heeft; of
- Kwaadwillige code (een virus, worm, etc.) die niet door HP is geïntroduceerd.

## 12 Registratie

De Klant moet het product dat het voorwerp uitmaakt van de Support registreren binnen tien (10) dagen volgend op de datum van de aankoop van de HP Care Pack-Support dienst, mits het volgen van de voorschriften in elk pakket, e-mail of zoals op enige andere wijze voorgeschreven door HP. In het geval een gedekt HP product van locatie verandert of de ondersteuningsdienst wordt overgedragen bij de verkoop van een gebruikt product, dan moet de registratie (of een correcte aanpassing van de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen tien dagen volgend op de dag van de overdracht door de vorige eigenaar. HP IS NIET VERPLICHT OM SUPPORT TE BIEDEN INDIEN DE KLANT HET HP PRODUCT NIET REGISTREERT ZOALS IN DEZE OVEREENKOMST IS BEPAALD.

## 13 Overdracht

Deze Overeenkomst kan alleen worden overgedragen in het kader van de verkoop van het gedekte HP product. Als overdragende partij moet de Klant HP op de hoogte brengen wanneer het product wordt verkocht. De overdracht moet schriftelijk gebeuren, worden ondertekend door de overdrager en beschikbaar zijn voor controle door HP. De overdracht is enkel geldig onder de voorwaarde dat de nationale exportregels of de exportregels van de Verenigde Staten niet worden geschonden. De Klant is verantwoordelijk voor alle belastingen, rechten of heffingen die gepaard gaan met de overdracht van de Overeenkomst. Het is mogelijk, onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald, dat de HP diensten worden verleend door een erkende partner van HP.

## 14 HP Care Pack verkocht tijdens Garantie

Deze Overeenkomst en andere HP Care Pack-Support diensten gelden voor HP Care Pack-Support diensten die worden verkocht tijdens de garantieperiode van de fabrikant, d.w.z. HP Care Pack-Support diensten die extra diensten bieden naast de diensten die vallen onder de normale garantie van de oorspronkelijke fabrikant.

## 15 HP Care Pack-Support diensten Na Einde Garantie of als Verlenging

Voor een selecte groep HP producten kan een HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging worden aangeschaft. Deze diensten moeten worden aangekocht en geregistreerd als volgt: i) ten vroegste 90 dagen voor het verstrijken van de oorspronkelijke garantie van het product of een eerder aangekocht HP Care Pack, en ii) uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van de productgarantie of het eerder aangekochte HP Care Pack (behalve voor een HP Care Pack-Verlenging die wordt aangekocht voor HP producten met een levenslange garantie, in welk geval deze eis van 30 dagen niet van toepassing is). Er kan slechts één HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging worden aangekocht en geregistreerd voor hetzelfde HP product op hetzelfde ogenblik.

## 16 Duur en beëindiging

- **HP Care Pack verkocht tijdens de garantietermijn.** Deze Overeenkomst begint te lopen op de begindatum van de garantietermijn van het HP hardwareproduct en loopt af ofwel na het bereiken van het aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht, ofwel (voor diensten met een zekere paginalimiet of een andere specifieke gebruikslicentie) bij (het eerst bereikte moment geldt: i) het bereiken van de opgegeven pagina- of gebruikslicentie (of het desbetreffende pagina-aantal) dan wel ii) na het verstrijken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht. Onder pagina-aantal wordt verstaan het aantal pagina's (geprint of normaal) dat door de printengine van een printer is gegaan en geregistreerd staat op de testpagina.
- **HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging.** Deze Overeenkomst begint te lopen vanaf (het laatst bereikte moment geldt: i) het verstrijken van de oorspronkelijke productgarantie, ii) het verstrijken van de vorige ondersteuningsdekking of iii) de datum van aankoop van het HP Care Pack, en eindigt bij het bereiken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht.
- **Beëindiging.** HP heeft het recht om deze Overeenkomst op enig welk ogenblik na de aanvang van de Overeenkomst te beëindigen, indien de Klant in gebreke blijft een essentiële verplichting onder de Overeenkomst met HP uit te voeren of na te leven, zoals de betaling van de HP Care Pack-Support diensten, de registratie van het product of de naleving van de bovenstaande voorwaarden voor overdracht van de Overeenkomst. De Klant heeft het recht om deze Overeenkomst te beëindigen om wettelijke redenen, zoals bepaald door het toepasselijk recht.

## 17 Toepasselijk recht

Op alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien is het Belgisch recht van toepassing. De rechtbank van Brussel is bevoegd.

## 18 Volledige overeenkomst

Deze Overeenkomst vormt (samen met het Ondersteunend Document waarin de aangekochte Diensten worden beschreven) de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp en komt in de plaats van alle eventuele eerdere communicatie of overeenkomsten die hierover kan of kunnen bestaan. De verplichtingen van HP zijn beperkt tot deze Overeenkomst. Aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst. Aanvaarding van deze Overeenkomst door de Klant wordt geacht plaats te vinden op het ogenblik van de aankoop van de HP Care Pack-Support diensten. Wijzigingen aan de algemene voorwaarden zijn enkel geldig indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door beide partijen.

# HP Care Pack-Support Voorwaarden voor niet-consumenten

## 1 Partijen

De onderhavige voorwaarden vormen de overeenkomst (hierna "**Overeenkomst**" genoemd) die van toepassing is op het verlenen van HP Care Pack-Support diensten van Hewlett-Packard Belgium BVBA (hierna "**HP**" genoemd) aan een (a) eindgebruiker/klant die de HP Care Pack-Support diensten aankoopt rechtstreeks van HP of via een erkende HP partner voor eigen intern gebruik of (b) een HP partner die bevoegd is om HP Care Pack-Support diensten aan te kopen voor eindgebruikers/klanten of voor eigen eindgebruik van de partner (beide "**Klant**" genoemd).

## 2 "HP Care Pack-Support diensten"

zijn de volgende diensten:

- De diensten die staan beschreven in het informatieblad ("datasheet") en het aanvullende informatieblad (hierna het "Ondersteunend Document" genoemd), hetgeen bestaat uit de beschrijving van het aanbod van HP, de vereisten om in aanmerking te komen voor de dienst, de dienstbeperkingen en de eigen verantwoordelijkheden van de klant. Het Ondersteunend Document is te vinden via de volgende weblink: [HP Care Pack Central](#) en klik [hier](#) om het aanvullende informatieblad voor support te raadplegen.
- Voor HP producten (hierna "HP producten" genoemd) die zijn gekocht in Europa, het Midden-Oosten en Afrika (hierna "EMEA" genoemd).
- De diensten zijn ofwel:
  - aangekocht op het ogenblik van de aankoop van het ondersteunde HP product, dan wel binnen de 90 dagen volgend op de dag van deze aankoop; ofwel
  - aangekocht aan het einde van de garantietermijn of aan het einde van een vorige dekkingsperiode van support ("Care Pack Na Einde Garantie en als Verlenging" - ook wel aangeduid als "Post-Warranty and Renewal Care Pack", zoals hierna volledig wordt beschreven).

## 3 Prijzen en belastingen

De Klant betaalt de HP Care Pack- Support diensten vooruit op het ogenblik van de aankoop. De Klant betaalt alle van toepassing zijnde belastingen. Indien de Klant rechtstreeks aankoopt van HP, verbindt de Klant zich ertoe alle gefactureerde bedragen te voldoen binnen de dertig (30) dagen volgend op de HP factuurdatum. In het andere geval gelden de betalingsvoorwaarden van de wederverkoper.

## 4 Annulering

Volledige terugbetaling van de vooruitbetaalde diensten is mogelijk op de plaats van de aankoop, mits de Klant de aankoop annuleert binnen de dertig (30) dagen volgend op de begindatum van de Overeenkomst en op voorwaarde dat er nog geen HP Care Pack-Support diensten zijn verleend door HP op het moment van de annulering. Indien het Ondersteunend Document een andere bepaling bevat betreffende annulering, hebben de bepalingen van dit artikel 4 voorrang. HP kan de HP Care Pack-Support diensten staken wanneer deze niet langer deel uitmaken van het aanbod van HP mits inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen.

## 5 Locatie

Tenzij anders bepaald in het Ondersteunend Document, verleent HP geen HP Care Pack-Support diensten voor HP producten die buiten de EMEA zijn gebracht. HP verleent binnen de EMEA enkel Support diensten in landen waar HP beschikt over een Support Responsible Office of een erkende vertegenwoordiger voor support.

## 6 Uitvoering van de diensten

HP Care Pack-Support diensten worden uitgevoerd volgens algemeen erkende handelsconforme werkwijzen en normen. De Klant verklaart zich akkoord om eventuele opmerkingen met betrekking tot de dienstverlening meteen kenbaar te maken, en HP zal elke dienst die niet aan voornoemde werkwijzen en normen voldoet opnieuw uitvoeren. HP is niet aansprakelijk voor de dienstverlening van derden of voor het uitblijven van de dienstverlening van derden, voor producten van derden of hun ondersteuningsdiensten.

## 7 Intellectuele eigendom

Deze Overeenkomst leidt niet tot de overdracht van enige intellectuele eigendomsrechten. De Klant verleent HP een niet-exclusief, wereldwijd, royaltyvrij gebruiksrecht en licentie voor de intellectuele eigendom die noodzakelijk is voor HP en haar aangestelden voor het uitvoeren van de bestelde diensten.

## 8 Inbreuk op intellectuele eigendom

HP zal verweer voeren of een dading sluiten met betrekking tot vorderingen tegen de Klant waarin beweerd wordt dat de HP-gemerkte Care Pack-Support diensten, zoals verleend in het kader van deze Overeenkomst, een inbreuk zouden plegen op een intellectueel eigendomsrecht van een derde. HP rekent hiervoor op een onmiddellijke kennisgeving door de Klant en op een samenwerking met de Klant in het verweer tegen deze vordering. HP heeft het recht om de HP Care Pack-Support dienst zo te wijzigen dat de inbreuk wordt opgeheven, zonder iets te veranderen aan de wezenlijke inhoud, of HP kan een licentie nemen. Indien deze opties niet voorhanden zijn, betaalt HP de Klant het saldo van een eventueel vooruitbetaald bedrag terug. HP is niet aansprakelijk voor vorderingen die voortvloeien uit een ongeoorloofd gebruik van HP Care Pack-Support diensten.

## 9 Vertrouwelijkheid

De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn/haar eigen en vertrouwelijke gegevens. Alle informatie die in het kader van deze Overeenkomst wordt uitgewisseld, wordt vertrouwelijk behandeld, mits als dusdanig geïdentificeerd op het moment van bekendmaking, of als de omstandigheden van de bekendmaking een dergelijke behandeling redelijkerwijs doen vermoeden. Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend worden gebruikt om verplichtingen na te komen of rechten uit te oefenen in het kader van de onderhavige Overeenkomst, en mag uitsluitend worden gedeeld met werknemers, agenten of aannemers die van de desbetreffende informatie redelijkerwijze op de hoogte moeten zijn voor de uitvoering van hun taken onder deze Overeenkomst. Vertrouwelijke informatie moet met een redelijke mate van zorg worden beschermd om ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde bekendmaking te voorkomen gedurende 3 jaar na de datum van ontvangst of (indien langer) voor de hele periode dat de informatie vertrouwelijk blijft. Deze verplichtingen slaan niet op informatie die: i) de ontvangende partij zonder enige geheimhoudingsverplichting bekend was of wordt, ii) door de ontvangende partij zelfstandig wordt uitgewerkt of iii) volgens de wet of in opdracht van een overheidsinstantie moet worden bekendgemaakt.

## 10 Persoonsgegevens

Persoonsgegevens hebben dezelfde betekenis als beschreven in het HP "Addendum Inzake Verwerking Klantgegevens". Elke partij zal haar respectievelijke verplichtingen onder de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende gegevensbescherming en privacy naleven. Het HP "Addendum Inzake Verwerking Klantgegevens" zal van toepassing zijn in het geval dat en in de mate waarin HP persoonsgegevens van de Klant zal verwerken in opdracht van de Klant. HP's "Addendum Inzake Verwerking Klantgegevens" is beschikbaar via de [www.hp.com/privacy](http://www.hp.com/privacy) link of op verzoek. De Klant is verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens alvorens enige producten aan HP over te maken voor herstelling, vervanging of voor enige andere reden.

## 11 Beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van HP jegens de Klant in het kader van deze Overeenkomst is beperkt tot (het hoogste bedrag geldt) EUR 300.000 of het bedrag dat de Klant verschuldigd is voor de desbetreffende HP Care Pack-Support dienst. De Klant noch HP is aansprakelijk voor inkomstenverlies of winstderving, de kosten van downtime, verlies van of schade aan gegevens, dan wel onrechtstreekse schade, bijzondere schade of gevolgkosten of -schade. HP is niet aansprakelijk voor vertraging in de uitvoering of voor het niet uitvoeren van de Overeenkomst ten gevolge van oorzaken waarover HP zelf redelijkerwijs geen controle heeft. Deze bepaling is geen beperking van de aansprakelijkheid van een van beide partijen voor: ongeoorloofd gebruik van intellectuele eigendom, overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door hun nalatigheid, fraude, persoonlijk bedrog of eigen opzet, of van enige aansprakelijkheid die volgens de wet niet mag worden uitgesloten of beperkt.



## 12 Beperkingen van de Support

HP Care Pack-Support diensten gelden niet voor schade of defecten veroorzaakt door:

- Defecten of functionele beperkingen van software of producten die niet van HP zijn en die gevolgen hebben voor systemen waarvoor HP Care Pack-Support diensten gelden;
- Onjuist gebruik, onjuiste voorbereiding van de locatie of locatie- of milieugebonden omstandigheden, dan wel enige andere vormen van niet-naleving van het desbetreffende Ondersteunend Document;
- Aanpassingen of onjuist systeemonderhoud of kalibratie die niet uitgevoerd of erkend zijn door HP;
- Misbruik, nalatigheid, ongevallen, brand- of waterschade, elektrische storing, transport door iemand anders dan HP, dan wel andere oorzaken waarover HP zelf geen controle heeft; of
- Kwaadwillige code (een virus, worm, etc.) die niet door HP is geïntroduceerd.

## 13 Registratie

De Klant of de erkende HP partner moet het product dat het voorwerp uitmaakt van de Support registreren binnen de tien (10) dagen volgend op de datum van de aankoop van de Support dienst, mits het volgen van de voorschriften in elk pakket, e-mail of zoals op enige andere wijze voorgeschreven door HP. In het geval een gedekt HP product van locatie verandert of de HP Care Pack-Support dienst wordt overgedragen bij de verkoop van een gebruikt product, dan moet de registratie (of een correcte aanpassing van de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen de tien dagen volgend op de dag van de overdracht door de vorige eigenaar. HP IS NIET VERPLICHT OM SUPPORT TE BIEDEN INDIEN DE KLANT HET HP PRODUCT NIET REGISTREERT ZOALS IN DEZE OVEREENKOMST IS BEPAALD.

## 14 Overdracht

Deze Overeenkomst kan alleen worden overgedragen in het kader van de verkoop van het gedekte HP product. Als overdragende partij moet de Klant of de erkende HP partner HP op de hoogte brengen wanneer het product wordt verkocht. De overdracht moet schriftelijk gebeuren, worden ondertekend door de overdrager en beschikbaar zijn voor controle door HP. De overdracht is enkel geldig onder de voorwaarde dat de nationale exportregels of de exportregels van de Verenigde Staten niet worden geschonden. De Klant is verantwoordelijk voor alle belastingen, rechten of heffingen die gepaard gaan met de overdracht van de Overeenkomst. Onverminderd hetgeen hiervoor bepaald is, kunnen de HP diensten worden verleend door een erkende partner van HP.

## 15 HP Care Pack-Support diensten Na Einde Garantie of als Verlenging

Voor een selecte groep HP producten kan een HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging worden aangeschaft. Deze diensten moeten worden aangeschaft en geregistreerd als volgt: i) ten vroegste 90 dagen voor het verstrijken van de oorspronkelijke garantie van het product of een eerder aangekocht HP Care Pack; en ii) uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van de productgarantie of het eerder aangekochte HP Care Pack (behalve voor een HP Care Pack-Verlenging die wordt aangekocht voor HP producten met een levenslange garantie, in welk geval deze eis van 30 dagen niet van toepassing is). Er kan slechts één HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging tegelijk worden aangekocht en geregistreerd voor hetzelfde HP product.

## 16 Duur en beëindiging

- **HP Care Pack verkocht tijdens de garantietermijn.** Deze Overeenkomst begint te lopen op de begindatum van de garantietermijn van het HP hardwareproduct en loopt af ofwel na het bereiken van het aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht, ofwel (voor diensten met een zekere paginalimiet of een andere specifieke gebruikslimiet) bij (het eerst bereikte moment geldt): i) het bereiken van de opgegeven pagina- of gebruikslimiet (of het desbetreffende pagina-aantal) dan wel ii) na het verstrijken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht. Onder pagina-aantal wordt verstaan het aantal pagina's (geprint of normaal) dat door de printengine van een printer is gegaan en geregistreerd staat op de testpagina.
- **HP Care Pack Na Einde Garantie of als Verlenging.** Deze Overeenkomst begint te lopen vanaf (het laatst bereikte moment geldt): i) het verstrijken van de oorspronkelijke productgarantie, ii) het verstrijken van de vorige ondersteuningsdekking of iii) de datum van aankoop van het HP Care Pack, en eindigt bij het bereiken van het desbetreffende aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht.
- **Netwerk- of Software Support.** Deze Overeenkomst begint te lopen op de dag van registratie of dertig (30) dagen na de datum van de aankoop (het eerst bereikte moment geldt) en loopt af (het eerst bereikte moment geldt) i) na het bereiken van het aantal jaren waarvoor ondersteuning is aangekocht, ofwel ii) indien van toepassing, bij sluiting van het laatste gedekte incident.
- **Beëindiging.** HP heeft het recht om deze Overeenkomst op enig welk ogenblik na de aanvraag van de Overeenkomst te beëindigen, indien de Klant in gebreke blijft een bepaling van deze Overeenkomst met HP uit te voeren of na te leven.



## 17 Termijn van de rechtsvordering

Tegen HP zijn geen rechtsvorderingen meer mogelijk na het verstrijken van meer dan één jaar na het plaatsvinden van de oorzaak van of aanleiding tot de rechtsvordering.

## 18 Toepasselijk recht

Op alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien is het Belgisch recht van toepassing. De rechtbank van Brussel is bevoegd.

## 19 Volledige overeenkomst

Deze Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp en komt in de plaats van alle eventuele eerdere communicatie of overeenkomsten die hierover kan of kunnen bestaan. De verplichtingen van HP zijn beperkt tot deze Overeenkomst. Voor erkende HP partners is het mogelijk dat de HP Partner Agreement aanvullende bepalingen bevat die van toepassing zijn tussen HP en de Partner. Aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst. Aanvaarding van deze Overeenkomst door de Klant wordt geacht plaats te vinden op het ogenblik van de aankoop van de HP Care Pack-Support diensten. Wijzigingen aan de algemene voorwaarden zijn enkel geldig indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door een daartoe bevoegde afgevaardigde van beide partijen. Indien u ondersteuningsdiensten wilt aanschaffen als consument, zijn de bovenstaande voorwaarden voor consumenten van toepassing: [klik hier](#).

**Meld u aan voor updates**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)





## Belgique

Si vous êtes un consommateur (c'est-à-dire un particulier qui achète les services essentiellement à des fins non professionnelles) [cliquez ici](#)

Si vous n'êtes pas un consommateur (c'est-à-dire un particulier ou une société qui achète les services essentiellement à des fins professionnelles) [cliquez ici](#)

# Conditions d'assistance HP Care Pack pour les consommateurs

## Lois sur la protection des consommateurs

Les avantages offerts par les services d'assistance HP Care Pack s'ajoutent à tous les droits dont le Client dispose grâce à la garantie limitée HP qui est fournie avec les produits HP et/ou par le biais des lois sur la protection des consommateurs applicables. En particulier, conformément à la *Loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (transposition en droit belge de la Directive Européenne 99/44/CE)*, les vendeurs sont obligés de garantir aux consommateurs que les produits sont conformes au contrat de vente correspondant pendant les deux ans qui suivent leur livraison.

Vos droits statutaires de consommateur ne sont en aucune façon limités ou affectés par le présent Contrat. Pour plus d'informations sur ces droits, veuillez consulter le lien suivant : [Consumer Legal Guarantee \(« Garantie Légale des Consommateurs »\)](#) ou vous adresser à votre autorité des consommateurs locale ou voir le [Réseau des Centres européens des consommateurs](#).

## 1 Parties

Les présentes conditions représentent le contrat (« **Contrat** ») qui régit la fourniture de services d'assistance HP Care Pack par Hewlett-Packard Belgium BVBA (« **HP** ») à un consommateur qui achète les services d'assistance HP Care Pack soit directement de HP, soit par le biais d'un partenaire HP autorisé, pour son usage privé (un « **Client** »).

## 2 Les « services d'assistance HP Care Pack »

sont les services qui sont :

- Décrits dans la fiche d'information qui vous a été fournie avec le certificat d'enregistrement (la « Spécification Technique ») et qui couvre la description de l'offre de HP, les conditions d'éligibilité, les limitations des services et les responsabilités du client. La Spécification Technique est disponible sur le site [Care Pack Central de HP : www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
- Pour les produits HP (« produit HP ») achetés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (« EMEA »). Le produit HP couvert par le présent Contrat et les instructions sur la façon d'obtenir les services d'assistance HP Care Pack sont décrits sur les certificats d'enregistrement HP fournis au Client et/ou au dos du HP Care Pack ou du Contrat de Service qui sont incorporés aux présentes à titre de référence.
- Soit :
  - achetés au moment de l'achat du produit HP qu'ils couvrent ou dans les 90 jours qui suivent ledit achat, soit
  - achetés à la fin de la période de garantie ou à la fin de la période de couverture de l'assistance précédente (« HP Care Pack de Fin de Garantie et de Renouvellement », tel qu'il est décrit plus précisément ci-dessous)

## 3 Prix et taxes

Le Client sera tenu de prépayer les services HP Care Pack lors de l'achat. Le Client sera tenu de payer toutes les taxes applicables. Lors d'achats directs auprès de HP, le Client accepte de payer tous les montants facturés conformément aux conditions générales de vente qui figurent sur le site Internet HP Store ; dans les autres cas, les conditions de paiement du revendeur s'appliquent.

## 4 Annulation

- **Annulation gratuite.** Un remboursement intégral des services d'assistance HP Care Pack prépayés est offert sur le lieu d'achat à condition que le Client les annule dans les 30 jours qui suivent la date d'entrée en vigueur du Contrat et qu'aucun service d'assistance HP Care Pack n'ait été fourni par HP au moment de l'annulation. HP peut interrompre la fourniture de services d'assistance HP Care Pack qui ne sont plus inclus dans l'offre d'assistance de HP après un préavis écrit de 60 jours, auquel cas les services d'assistance HP Care Pack prépayés seront remboursés au prorata.
- **Droit de rétraction pour un contrat à distance et hors établissement.** Les droits d'annulation précités complètent, sans les restreindre, les droits statutaires qu'a le Client de se rétracter des contrats à distance et hors établissement. Par conséquent, si le Client achète les services d'assistance HP Care Pack en ligne, au téléphone ou par le biais d'une autre méthode de vente à distance ou hors établissement, le Client a le droit de se rétracter du présent Contrat, sans motif, dans un délai de 14 jours calendrier qui suivent la date de conclusion du présent Contrat. Le Client peut exercer le droit de rétraction précité et recevoir le remboursement correspondant. Lors d'achats directs auprès de HP, le Client doit suivre les instructions fournies sur le site Internet HP Store où le Client a acheté les services d'assistance HP Care Pack ; dans les autres cas, les conditions de rétraction du revendeur s'appliquent. Si le Client a demandé expressément par écrit de commencer à utiliser les services d'assistance HP Care Pack avant la fin de la période de rétraction, le Client devra payer un montant correspondant aux services d'assistance HP Care Pack fournis avant que le Client n'ait communiqué sa rétraction en proportion à ceux qui doivent encore être fournis à la date de la rétraction.

## 5 Lieu

À moins que la Spécification Technique ne spécifie le contraire, HP ne fournira pas de services d'assistance HP Care Pack sur des produits HP déplacés en dehors d'EMEA. Au sein d'EMEA, HP fournit les services d'assistance HP Care Pack uniquement dans des pays où HP a un Site chargé de l'Assistance ou un représentant d'assistance autorisé. De plus, la fourniture de services d'assistance HP Care Pack en dehors des zones de couverture HP pertinentes (précisées dans la Spécification Technique) peut engendrer des frais de déplacement, un délai de réaction plus long, un moindre engagement de restauration ou de réparation, et des heures de couverture réduites (cela peut vous être communiqué en tout temps sur demande à HP ou aux revendeurs HP). Tout déplacement d'un produit HP couvert par le présent Contrat en dehors de la région EMEA est effectué sous votre responsabilité et peut causer des frais d'assistance et d'administration supplémentaires, et une modification du niveau de service et des délais de réaction, en fonction des conditions et tarifs qui s'appliquent au nouvel emplacement (cela peut vous être communiqué en tout temps sur demande à HP ou aux revendeurs HP).

## 6 Produits concernés

Afin de bénéficier de l'achat de services d'assistance HP Care Pack, le produit HP doit être maintenu en bon état de fonctionnement. Le Client s'engage envers HP que le produit HP sera maintenu en bon état de fonctionnement. Tout logiciel HP couvert par le présent Contrat doit être celui qui est associé au produit HP au moment de la livraison par le Client et doit en être la version actuelle ou celle qui la précède immédiatement au moment où des services d'assistance sont demandés conformément aux présentes Conditions générales. De plus :

- L'assistance pour les logiciels associés au produit HP au moment de la livraison est incluse dans les services d'assistance HP Care Pack. Aucun autre logiciel n'est couvert par le présent Contrat, pas même les logiciels compatibles vendus séparément, mais utilisés avec le produit HP. L'assistance pour les logiciels associés au produit HP se limite à l'assistance verbale suivante :
  - Répondre aux questions d'installation du Client (premiers pas et conditions préalables nécessaires) ;
  - Installer et configurer le logiciel (premiers pas), et
  - Interpréter les messages d'erreur système et distinguer les problèmes de système des problèmes d'utilisation du logiciel.

- Sauf spécification contraire expresse dans la Spécification Technique correspondante, l'assistance pour les logiciels associés au produit HP exclut entre autres :
  - La génération et le diagnostic de programmes et de codes source générés par l'utilisateur ;
  - La correction d'erreurs ou la réparation de logiciels ;
  - La résolution de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité spécifiques à des produits de tiers, y compris les logiciels de tiers vendus séparément qui ont été installés ou utilisés par le Client en lien avec l'utilisation du produit HP ;
  - L'installation de logiciels non-HP ;
  - L'optimisation et la personnalisation de systèmes, et
  - La configuration de réseaux.

## 7 Exécution des services

Les services d'assistance HP Care Pack sont exécutés conformément aux pratiques commerciales et aux standards généralement reconnus. Le Client accepte de notifier promptement tout service lacunaire et HP recommencera l'exécution de tout service qui ne répond pas à ces standards. HP décline toute responsabilité concernant toute exécution ou non-exécution de la part de fournisseurs tiers, ou concernant leurs produits, logiciels et services d'assistance. HP remplira toutes ses obligations en termes de garanties statutaires requises par la loi en vigueur.

## 8 Responsabilités du Client

- Le Client fera tout son possible pour soutenir HP et coopérer avec HP afin de résoudre à distance le problème pour lequel l'assistance est requise, par exemple en lançant et en exécutant des autotests ou des programmes de diagnostic, en fournissant toutes les informations nécessaires ou en effectuant des mesures correctives de base à la demande de HP.
- Le Client veillera à ce que le personnel des services de HP dispose de suffisamment d'électricité pour effectuer la maintenance de matériel nécessaire et de fournitures requises lors d'un fonctionnement normal.
- Le Client doit informer HP si des produits HP couverts par les services sont utilisés dans un environnement qui pourrait poser un risque sanitaire aux employés ou sous-traitants de HP.
- Le Client doit s'assurer qu'un représentant adulte âgé d'au moins 18 ans est présent lorsque HP exécute les services d'assistance HP Care Pack à l'endroit désigné par le Client ou par téléphone.
- Si des services d'assistance HP Care Pack à distance sont disponibles, le Client permettra à HP d'installer des programmes de diagnostic réseau et système sur le produit HP couvert et donnera l'accès de connexion à HP aux seules fins d'effectuer des diagnostics.
- Le Client reconnaît que le Client n'a aucun titre de propriété pour les logiciels de diagnostic fournis ou utilisés par HP et que HP retirera ces programmes de diagnostic et tout modem ou autre équipement prêté par HP à la résiliation ou à l'échéance du présent Contrat. S'ils en ont la capacité, les produits HP couverts doivent être configurés pour permettre l'accès à une ligne téléphonique pour transmissions vocales et à une ligne téléphonique pour la transmission de données ; toutes deux doivent avoir une terminaison à proximité du produit HP couvert. Sur demande de HP, le Client exécutera des programmes de diagnostic fournis par HP avant qu'un produit HP ne fasse l'objet de services d'assistance dans le cadre du présent Contrat.
- Le Client retirera toutes les données privées et/ou confidentielles du produit défectueux avant de le renvoyer à une adresse précisée par HP pour qu'il soit réparé ou remplacé. HP n'est pas responsable des données stockées sur le produit qui lui est rendu.

## 9 Confidentialité et informations privées

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles, y compris les informations d'identification personnelle. Toutes données privées du Client divulguées à HP en rapport avec le présent Contrat ou auxquelles HP a accès lors de la fourniture de services d'assistance HP Care Pack seront traitées par HP pour fournir les Services et en conformité avec la politique de confidentialité de HP (disponible sur : <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) et avec l'Avis relatif aux Droits sur les Informations privées (disponible sur : <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

## 10 Limitation de responsabilité

Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ou ne limite la responsabilité de HP (i) en cas de décès ou de dommage corporel causés par la négligence de HP, ou (ii) en cas de fraude, ou (iii) en ce qui concerne toute autre responsabilité qui ne peut être exclue par la réglementation en vigueur. Ni HP ni ses affiliés ne seront responsables des pertes qui ne découlent pas directement d'un manquement de la part de HP, même si lesdites pertes sont la conséquence prévisible d'un tel manquement (de telles pertes incluent les coûts d'immobilisation ou le manque à gagner), ni de tout dommage, qu'il soit fondé sur la responsabilité civile contractuelle ou délictuelle, sur la loi ou sur toute autre théorie juridique. Aucune disposition du présent Contrat n'affecte vos droits statutaires en tant que consommateur, pour plus d'informations sur vos droits statutaires, veuillez vous adresser à votre autorité des consommateurs locale ou vous référer au [Réseau des Centres Européens des Consommateurs](#).

## 11 Limitations applicables aux Services

Les services d'assistance HP Care Pack ne couvrent pas les dommages ou défaillances causés par :

- La défaillance ou les limitations fonctionnelles d'un logiciel ou produit non-HP qui affectent les systèmes recevant les services d'assistance HP Care Pack ;
- Le caractère inapproprié de l'utilisation, de la préparation de site, du site ou des conditions de l'environnement, ou toute autre non-conformité avec la Spécification Technique pertinente ;
- Des modifications ou une maintenance ou calibration inappropriée du système qui n'ont pas été effectuées ou autorisées par HP ;
- Une utilisation abusive, la négligence, un accident, un dommage causé par le feu ou l'eau, des perturbations électriques, un transport non pris en charge par HP ou d'autres causes qui échappent au contrôle de HP, ou
- Un logiciel malveillant (par exemple virus, ver, etc.) non introduit par HP.

## 12 Enregistrement

Il appartient au Client de s'assurer que le produit à couvrir est enregistré dans les 10 jours suivant la date d'achat des services d'assistance HP Care Pack en utilisant les instructions d'enregistrement incluses dans chaque emballage et chaque e-mail, ou en suivant d'autres directives données par HP. Si un produit HP couvert change d'emplacement ou si les services d'assistance sont transférés avec la vente d'un produit d'occasion, l'enregistrement (ou l'ajustement correct d'un enregistrement HP existant) doit intervenir dans les 10 jours qui suivent la date d'achat auprès du propriétaire précédent. HP N'A PAS L'OBLIGATION DE FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT HP CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES CONDITIONS.

## 13 Cession

Le présent Contrat ne peut être cédé que dans le cadre d'une vente du produit HP couvert. En tant que cédant, le Client doit informer HP de la vente du produit couvert. La cession doit être consignée par écrit, signée par le cédant et mise à la disposition de HP à des fins d'inspection. Une cession n'est pas valable si elle enfreint les règles d'exportation américaines ou locales. Il appartient au Client de régler toutes taxes et tous frais liés à une cession du Contrat. Nonobstant ce qui précède, les services HP peuvent être fournis par un partenaire HP autorisé.

## 14 HP Care Pack vendu pendant la période de Garantie

Le présent Contrat de services d'assistance HP Care Pack ne s'applique qu'aux services d'assistance HP Care Pack qui sont vendus pendant la période de garantie fabricant, c'est-à-dire aux services d'assistance HP Care Pack qui offrent des services complémentaires à ceux qui sont fournis dans le cadre de la garantie fabricant d'origine.

## 15 Services d'assistance HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement

L'achat d'un HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement est possible dans le cas de certains produits HP particuliers. De tels services doivent être achetés et enregistrés comme suit : i) dans les 90 jours qui précèdent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment ; et ii) dans les 30 jours qui suivent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment (sauf pour le renouvellement de HP Care Packs achetés sur des produits HP à garantie illimitée, où la contrainte des 30 jours ne s'applique pas). Un seul HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement peut être acheté et enregistré sur un certain produit HP à un moment donné.

## 16 Échéance et résiliation

- **HP Care Pack vendu pendant la période de garantie.** Le présent Contrat débute le premier jour de la période de garantie de l'équipement HP et prend fin soit à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées, soit, dans le cas des services avec des limites de pages ou d'autres limites d'utilisation spécifiées, au plus tôt : i) lorsque la limite spécifiée de pages ou d'utilisation (ou le nombre de pages) a été atteinte ou ii) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées. Le nombre de pages est défini comme le nombre de pages (imprimées ou vierges) qui sont passées par le moteur d'impression d'une imprimante et qui sont décomptées sur la page de test.
- **HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement.** Le présent Contrat débute au plus tard : i) à l'échéance de la garantie produit d'origine, ii) à l'échéance de la couverture d'assistance précédente, ou iii) à la date d'achat du HP Care Pack, le cas échéant, et prend fin à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées.
- **Résiliation.** HP peut résilier le présent Contrat à tout moment après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat si le Client ne respecte pas ses obligations ou les modalités et restrictions du présent Contrat avec HP, y compris le paiement des services d'assistance HP Care Pack, l'enregistrement du produit ou les conditions précitées de cession du présent Contrat. Le Client peut résilier le présent Contrat pour une raison légitime, telle que déterminée par la loi en vigueur.

## 17 Lois applicables

Tous les litiges liés au présent Contrat seront soumis au droit belge. Les tribunaux de Bruxelles seront compétents.

## 18 Intégralité du Contrat

Le présent Contrat (ainsi que la Spécification Technique qui décrit les Services achetés) représente la compréhension complète des parties à l'égard du contenu en la matière et remplace tout texte ou contrat précédent éventuel. Les obligations de HP sont limitées au présent Contrat. Les conditions différentes ou supplémentaires du Client ne peuvent s'appliquer. Le Client est réputé accepter le présent Contrat lors de l'achat de services d'assistance HP Care Pack par le Client. Aucune modification des présentes conditions générales ne sera valide sauf si elle a été approuvée par écrit et signée par chacune des parties.

# Conditions d'assistance HP Care Pack pour non-consommateurs

## 1 Parties

Les présentes conditions générales représentent le contrat (« **Contrat** ») qui régit la fourniture de services d'assistance HP Care Pack par Hewlett-Packard *Belgium BVBA* (« **HP** ») à (a) un client final qui achète les services d'assistance HP Care Pack pour son usage interne soit directement de HP, soit par le biais d'un partenaire HP autorisé ; ou (b) un partenaire HP autorisé afin d'obtenir des services d'assistance HP Care Pack pour ses clients finaux ou pour le propre usage dudit partenaire (dans tous les cas, un « **Client** »).

## 2 Les « services d'assistance HP Care Pack »

sont les services qui sont :

- Décrits dans la fiche d'information et la fiche d'information supplémentaire (la « Spécification Technique »), qui couvre la description de l'offre de HP, les conditions d'éligibilité, les limitations des services et les responsabilités du Client. La Spécification Technique est disponible sur le site Internet [Care Pack Central](#) de HP. Veuillez cliquer [ici](#) pour accéder à la fiche d'information supplémentaire sur les conditions d'assistance.
- Pour les produits HP (« produits HP ») achetés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (« EMEA »).
- Soit :
  - achetés au moment de l'achat du produit HP qu'ils couvrent ou dans les 90 jours qui suivent ledit achat, soit
  - achetés à la fin de la période de garantie ou à la fin de la période de couverture de l'assistance précédente (« Care Pack de Fin de Garantie et de Renouvellement », tel que décrit plus précisément ci-dessous).

## 3 Prix et taxes

Le Client sera tenu de prépayer les services HP Care Pack lors de l'achat. Le Client sera tenu de payer toutes les taxes applicables. Lors d'achats directs auprès de HP, le Client accepte de payer tous les montants facturés dans les 30 jours de la date de la facture HP ; dans les autres cas, les conditions de paiement du revendeur s'appliquent.

## 4 Annulation

Un remboursement intégral des services prépayés est offert sur le lieu d'achat à condition que le Client les annule dans les 30 jours qui suivent la date d'entrée en vigueur du Contrat et qu'aucun service d'assistance HP Care Pack n'ait été fourni par HP au moment de l'annulation. Si la Spécification Technique a des dispositions d'annulation différentes, celles de la présente Section 4 prévalent. HP peut interrompre la fourniture de services d'assistance HP Care Pack qui ne sont plus inclus dans l'offre d'assistance de HP après un préavis écrit de 60 jours.

## 5 Lieu

À moins que stipulé autrement dans la Spécification Technique, HP ne fournira pas de services d'assistance HP Care Pack sur des produits HP déplacés en dehors de la région EMEA. Au sein d'EMEA, HP fournit les services d'assistance HP Care Pack uniquement dans des pays où HP a un Site chargé de l'assistance ou un représentant d'assistance autorisé.

## 6 Exécution des services

Les services d'assistance HP Care Pack sont exécutés conformément aux pratiques commerciales et aux standards généralement reconnus. Le Client accepte de notifier promptement tout service lacunaire et HP recommencera l'exécution de tout service qui ne répond pas à ces standards. HP décline toute responsabilité concernant toute exécution ou non-exécution de la part de fournisseurs tiers, ou concernant leurs produits et services d'assistance.



## 7 Droits de propriété intellectuelle

Aucun transfert de droits de propriété intellectuelle n'interviendra dans le cadre du présent Contrat. Le Client accorde à HP un droit et une licence non exclusifs, mondiaux et libres de toute redevance à toute propriété intellectuelle nécessaire à HP et les personnes ou entités désignées par HP afin d'exécuter les services demandés.

## 8 Infractions aux droits de propriété intellectuelle

HP défendra et/ou réglera toute réclamation contre le Client selon laquelle un service d'assistance Care Pack de la marque HP fourni dans le cadre du présent Contrat porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. HP compte sur une prompt notification de la réclamation par le Client et sur sa coopération avec notre défense. HP peut modifier le service d'assistance HP Care Pack pour qu'il ne soit plus en infraction tout en restant essentiellement équivalent, ou HP peut obtenir une licence. Si aucune de ces options n'est disponible, HP remboursera au Client le solde de tout montant prépayé. HP n'est pas responsable de réclamations découlant de l'utilisation non autorisée de services d'assistance HP Care Pack.

## 9 Confidentialité

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles. Les informations échangées dans le cadre du présent Contrat seront considérées comme confidentielles si désignées comme telles lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation justifient raisonnablement qu'elles soient considérées comme telles. Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées que pour remplir des obligations ou exercer des droits dans le cadre du présent Contrat, et peuvent être échangées avec des employés, agents ou sous-traitants qui ont besoin d'y accéder uniquement à ces fins. Les informations confidentielles seront protégées en faisant preuve d'un degré de précaution raisonnable pour empêcher leur utilisation ou divulgation non autorisée pendant les trois années qui suivent leur réception ou, si elle est plus longue, pour la période de temps pendant laquelle de telles informations sont confidentielles. Ces obligations ne couvrent pas les informations : i) qui sont connues de la partie réceptrice ou le deviennent sans obligation de confidentialité ; ii) qui sont établies indépendamment par la partie réceptrice ; ou iii) dont la divulgation est exigée par la loi ou une agence gouvernementale.

## 10 Données Personnelles

Les Données Personnelles sont comme défini dans le HP « Addenda de traitement des données du client ». Chaque Partie doit se conformer à ses obligations respectives en vertu des lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles et confidentialité des données. Dans le cas où et pour autant que HP aura accès aux données personnelles et les traite de la part du Client, le HP « Addenda de traitement des données du client » ou « ATD » s'appliquera. Le HP ATD est disponible par le lien [www.hp.com/privacy](http://www.hp.com/privacy) ou sur simple demande. Le Client est responsable pour supprimer toute information confidentielle ou toutes les données personnelles avant d'envoyer les produits à HP pour réparation, remplacement ou n'emporte quelle raison.

## 11 Limitation de responsabilité

La responsabilité de HP à l'égard du Client dans le cadre du présent Contrat est limitée au plus élevé de 300 000 EUR ou du montant dû par le Client pour le service d'assistance HP Care Pack pertinent. Ni le Client ni HP n'est responsable des manques à gagner, des coûts d'immobilisation, de la perte ou l'endommagement de données, ou de tout coût ou dommage indirect, spécial ou consécutif que ce soit. HP ne sera pas tenu responsable des retards d'exécution des services ou de leur non-exécution dus à des causes indépendantes de son contrôle raisonnable. La présente disposition ne limite pas la responsabilité des parties en termes : d'utilisation non autorisée de propriété intellectuelle ; de décès ou de lésions corporelles causées par leur négligence ; d'actes frauduleux ; de faute intentionnelle ; ni toute responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu de la loi en vigueur.

## 12 Limitations applicables aux Services

Les services d'assistance HP Care Pack ne couvrent pas les dommages ou défaillances causés par :

- La défaillance ou les limitations fonctionnelles d'un logiciel ou produit non HP qui affectent les systèmes recevant les services d'assistance HP Care Pack ;
- Le caractère inapproprié de l'utilisation, de la préparation de site, du site ou des conditions environnementales ou une autre non-conformité avec la Spécification Technique pertinente ;
- Des modifications ou une maintenance ou calibration inappropriée du système qui n'ont pas été effectuées ou autorisées par HP ;
- Une utilisation abusive, la négligence, un accident, un dommage causé par le feu ou l'eau, des perturbations électriques, un transport non pris en charge par HP ou d'autres causes qui échappent au contrôle de HP, ou
- Un logiciel malveillant (par exemple virus, ver, etc.) non introduit par HP.

## 13 Enregistrement

Il appartient au Client ou au partenaire HP autorisé de s'assurer que le produit à couvrir est enregistré dans les 10 jours suivant la date d'achat du service d'assistance en utilisant les instructions d'enregistrement incluses dans chaque emballage et chaque e-mail, ou en suivant d'autres directives données par HP. Si un produit HP couvert change d'emplacement ou si les services d'assistance HP Care Pack sont transférés avec la vente d'un produit d'occasion, l'enregistrement (ou l'ajustement correct d'un enregistrement HP existant) doit intervenir dans les 10 jours qui suivent la date d'achat auprès du propriétaire précédent. HP N'A PAS L'OBLIGATION DE FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT HP CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES CONDITIONS.

## 14 Cession

Le présent Contrat ne peut être cédé que dans le cadre d'une vente du produit HP couvert. En tant que cédant, le Client ou le partenaire HP autorisé doit informer HP de la vente du produit couvert. La cession doit être consignée par écrit, signée par le cédant et mise à la disposition de HP à des fins d'inspection. Une cession n'est pas valable si elle enfreint les règles d'exportation américaines ou locales. Il appartient au Client de régler toutes taxes et tous frais liés à une cession du Contrat. Nonobstant ce qui précède, les services HP peuvent être fournis par un partenaire HP autorisé.

## 15 Services d'assistance HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement

L'achat d'un HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement est possible dans le cas de certains produits HP particuliers. De tels services doivent être achetés et enregistrés comme suit : i) dans les 90 jours qui précèdent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment ; et ii) dans les 30 jours qui suivent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment (sauf pour le renouvellement de HP Care Packs achetés sur des produits HP à garantie illimitée, où la contrainte des 30 jours ne s'applique pas). Un seul HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement peut être acheté et enregistré sur un certain produit à un moment donné.

## 16 Échéance et résiliation

- **HP Care Pack vendu pendant la période de garantie.** Le présent Contrat débute le premier jour de la période de garantie de l'équipement HP et prend fin soit à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées, soit, dans le cas des services avec des limites de pages ou d'autres limites d'utilisation spécifiées, au plus tôt : i) lorsque la limite spécifiée de pages ou d'utilisation (ou le nombre de pages) a été atteinte ou ii) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées. Le nombre de pages est défini comme le nombre de pages (imprimées ou vierges) qui sont passées par le moteur d'impression d'une imprimante et qui sont décomptées sur la page de test.
- **HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement.** Le présent Contrat débute au plus tard : i) à l'échéance de la garantie produit d'origine, ii) à l'échéance de la couverture d'assistance précédente, ou iii) à la date d'achat du HP Care Pack, le cas échéant, et prend fin à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées.
- **Assistance logiciel ou réseau.** Le présent Contrat débute au plus tôt à la date d'enregistrement ou 30 jours après la date d'achat, et prend fin au plus tôt : i) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées ou ii) le cas échéant, à la conclusion du dernier incident couvert.
- **Résiliation.** HP peut résilier le présent Contrat à tout moment après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat si le Client ne respecte pas ses obligations ou l'une des conditions du présent Contrat avec HP.

## 17 Délai de prescription

Aucune action en justice ne sera intentée à l'encontre de HP plus d'un an après la survenance de la cause de ladite action.

## 18 Lois applicables

Tous les litiges liés au présent Contrat seront soumis au droit belge. Les tribunaux de Bruxelles seront compétents.

## 19 Intégralité du Contrat

Le présent Contrat représente la compréhension complète des parties à l'égard du contenu en la matière et remplace tout texte ou contrat précédent éventuel. Les obligations de HP sont limitées au présent Contrat. Cependant, pour les partenaires HP autorisés, le Contrat de Partenaire HP peut contenir des conditions supplémentaires qui s'appliquent entre HP et le Partenaire. Les conditions différentes ou supplémentaires du Client ne peuvent s'appliquer. Le Client est réputé accepter le présent Contrat lors de l'achat de services d'assistance HP Care Pack par le Client. Aucune modification des présentes conditions générales ne sera valide, sauf si elle a été signée par écrit par un représentant agréé de chacune des parties. Si vous êtes considéré comme un consommateur pour l'achat des services d'assistance dont il est question aux présentes, les conditions des consommateurs précitées s'appliquent : [cliquez ici](#).

**Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour**  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

