

# Wereldwijde garantievoorwaarden en technische ondersteuning HP ProLiant en IA-32 servers en opties

## Algemene voorwaarden

HP VERLEENT GEEN ANDERE GARANTIE, NOCH UITDRUKKELIJK NOCH IMPLICIET, DAARONDER MEDE BEGREPEN MAAR NIET BEPERKT TOT IMPLICIETE GARANTIES BETREFFENDE VERKOOPBAARHEID OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, ANDERS DAN DE GARANTIE DIE UITDRUKKELIJK IN DEZE GARANTIEVOORWAARDEN WORDT VERMELD. HP VERLEENT UITDRUKKELIJK GEEN ENKELE ANDERE GARANTIE DAN DE IN DEZE GARANTIEVOORWAARDEN VERMELDE GARANTIES. DE GELDIGHEIDSDUUR VAN EVENTUELE WETTELIJK OPGELEGDE IMPLICIETE GARANTIES BEPERKT ZICH TOT DE GARANTIEPERIODE.

IN SOMMIGE LANDEN IS VOOR CONSUMENTENPRODUCTEN EEN BEPERKING VAN DE DUUR VAN DE GARANTIE OF DE UITSLUITING OF BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID VOOR INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE NIET TOEGESTAAN. DAAROM ZIJN MOGELIJK NIET ALLE UITSLUITINGEN OF BEPERKINGEN VAN DEZE GARANTIEVOORWAARDEN OP U VAN TOEPASSING.

Deze garantie is van toepassing op hardwareproducten van het merk HP en het merk Compaq (in deze garantievoorwaarden gezamenlijk aangeduid als "HP hardwareproducten") die met deze garantievoorwaarden zijn verkocht door of geleast van Hewlett-Packard Company of Compaq Computer Corporation (een volledige dochteronderneming van Hewlett-Packard Company in de Verenigde Staten), dochter- en zusterondernemingen, geautoriseerde Business Partners of nationale distributeurs over de hele wereld (in deze garantievoorwaarden tezamen "HP" genoemd). De term "HP hardwareproduct" heeft uitsluitend betrekking op hardwarecomponenten en alle interne onderdelen daarvan, waaronder de firmware. De term "HP hardwareproduct" heeft GEEN betrekking op softwareapplicaties of programma's.

Deze garantie geldt in alle landen en aan deze garantie kunnen rechten worden ontleend in alle landen waar HP of haar geautoriseerde Business Partners garantieservice bieden in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van deze garantievoorwaarden. De beschikbaarheid van deze service en de responstijd zijn echter afhankelijk van het land waarin u zich bevindt en kunnen onderworpen zijn aan registratievereisten. Niettegenstaande eventuele bepalingen van een andere strekking in deze garantievoorwaarden, geldt dat bij het doen van een beroep op deze garantievoorwaarden bij HP of haar dochterondernemingen of gelieerde bedrijven deze garantie uitsluitend wordt aangeboden en gehonoreerd door Hewlett-Packard Company (of de rechtspersoon van HP die verantwoordelijk is voor het land waar u zich bevindt), maar dat de uitsluitingen en aansprakelijkheidsbeperkingen gelden voor HP als geheel, zoals hierboven gedefinieerd.

HP garandeert dat de HP hardwareproducten die u van HP heeft gekocht of geleast, bij normaal gebruik in door HP ondersteunde configuraties gedurende de garantieperiode vrij zijn van materiaal- en productiefouten. De garantieperiode gaat in op de dag waarop u het product heeft aangeschaft bij of geleast van HP. Een aankoop- of ontvangstbewijs waarop de aankoop- of leasdatum is vermeld, geldt als bewijs voor de aankoop- of leasdatum. Het is mogelijk dat het overleggen van een bewijs van

aankoop of lease voorwaarde is voor het ontvangen van garanteservice. U heeft recht op garanteservice conform de voorwaarden en bepalingen van het onderhavige document indien reparatie van de HP hardware noodzakelijk is binnen de garantieperiode. Deze garantie geldt uitsluitend voor de oorspronkelijke koper of huurder en eindgebruiker van dit HP hardwareproduct en is niet overdraagbaar op derden die het HP hardwareproduct verkrijgen van de oorspronkelijke koper of huurder en eindgebruiker.

HP producten worden vervaardigd met nieuwe materialen of een combinatie van nieuwe materialen en gebruikte materialen die wat betreft prestaties en betrouwbaarheid gelijkwaardig zijn aan nieuwe materialen. Onderdelen kunnen nieuw of gelijkwaardig aan nieuw zijn. Vervangende onderdelen zijn gegarandeerd vrij van materiaal- en productiefouten voor de resterende duur van de garantieperiode van het HP hardwareproduct waarin deze onderdelen zijn geïnstalleerd, met een minimum van dertig (30) dagen. **HP is niet aansprakelijk voor compatibiliteitsproblemen die zich kunnen voordoen wanneer vervangende onderdelen die voor een bepaald systeem bedoeld zijn, worden geïnstalleerd in een ander systeem van een ander merk of model.**

Gedurende de garantieperiode repareert of vervangt HP de defecte onderdelen van het hardwareproduct of onderdelen van het hardwareproduct. Dit is de enige garantie die geldt voor defecte producten. Indien het defect blijft terugkeren, kan HP ervoor kiezen het product te vervangen door een product dat qua hardwareprestaties ten minste gelijkwaardig is aan het defecte HP hardwareproduct, zulks te beoordelen door HP. HP behoudt zich het recht voor, naar eigen goeddunken, u de aankoopprijs of de leasetermijnen (minus rente) te restitueren in plaats van het onderdeel of het product te vervangen. Alle onderdelen of hardwareproducten die in het kader van deze garantievoorwaarden worden verwijderd, worden eigendom van HP. Op het vervangen onderdeel of product is de resterende garantietermijn van toepassing, of de garantie van dertig (30) dagen die geldt voor onderdelen, zoals hiervoor is beschreven.

Deze garantie is niet van toepassing op verbruiksartikelen of op producten van andere merken dan HP. HP geeft geen garantie op producten van andere leveranciers, ook niet wanneer deze worden geleverd met andere HP hardwareproducten. HP levert al dergelijke producten van andere leveranciers zonder enige vorm van garantie. De oorspronkelijke fabrikanten of leveranciers van de betreffende producten verlenen echter mogelijk een eigen garantie, zoals aangegeven in de documentatie bij deze producten.

Deze voorwaarden en bepalingen vormen de volledige en uitsluitende garantieovereenkomst tussen u en HP met betrekking tot het HP hardwareproduct dat u heeft gekocht of geleast. Deze voorwaarden en bepalingen komen in de plaats van alle eventuele eerdere overeenkomsten of toezeggingen, inclusief toezeggingen gedaan in de verkoopliteratuur van HP of advies gegeven door HP of een vertegenwoordiger of medewerker van HP, die mogelijk zijn gesloten of gedaan in verband met de aanschaf of lease van het HP hardwareproduct. Wijzigingen van deze garantievoorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn gedaan en ondertekend door een geautoriseerde vertegenwoordiger van HP.

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 ONDERHOUD, VERKEERD GEBRUIK, NALATIGHEID, VERKEERDE PLAATSING OF ANDERE EXTERNE OORZAKEN, (B) DOOR GEBRUIK OF BEDIENING ANDERS DAN IS BESCHREVEN IN DE GEBRUIKERSDOCUMENTATIE BIJ HET PRODUCT, (C) DOOR HET GEBRUIK VAN SOFTWARE, INTERFACES OF ONDERDELEN DIE NIET ZIJN GEPRODUCEERD OF VERKOCHT DOOR HP, OF (D) DOOR WIJZIGING OF ONDERHOUD ANDERS DAN DOOR (I) HP, (II) EEN GEAUTORISEERDE HP BUSINESS PARTNER OF (III) UZELF, IN HET GEVAL VAN INSTALLATIE VAN ONDERDELEN AFKOMSTIG VAN OF GOEDGEKEURD DOOR HP DIE DOOR DE EINDGEBRUIKER KUNNEN WORDEN VERVANGEN INDIEN DEZE VOOR UW PRODUCT BESCHIKBAAR ZIJN IN HET LAND

WAARIN GEBRUIK WORDT GEMAAKT VAN DE GARANTIE. HP GARANDEERT NIET DAT DIT PRODUCT ONONDERBROKEN OF FOUTLOOS WERKT. HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR SCHADE DIE ONTSTAAT DOORDAT U ZICH NIET HOUDT AAN DE INSTRUCTIES VOOR HET HP HARDWAREPRODUCT.

**MAAK REGELMATIG EEN BACKUP VAN DE GEGEVENS OP UW VASTE SCHIJVEN OF ANDERE OPSLAGAPPARATEN ALS VOORZORGSMAATREGEL TEGEN MOGELIJKE STORINGEN EN WIJZIGING OF VERLIES VAN GEGEVENS. 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 VAN PROGRAMMA'S, GEGEVENS OF VERWISSELBARE MEDIA. HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR HET HERSTELLEN OF OPNIEUW INSTALLEREN VAN ENIGE PROGRAMMATUUR OF GEGEVENS, MET UITZONDERING VAN DE SOFTWARE DIE DOOR COMPAQ OF HP IS GEÏNSTALLEERD TOEN HET PRODUCT WERD VERVAARDIGD.**

## **Beperking van aansprakelijkheid**

INDIEN UW HP HARDWAREPRODUCT NIET FUNCTIONEERT ZOALS HIERBOVEN IS GEGARANDEERD, KUNT U UITSLUITEND AANSPRAAK MAKEN OP REPARATIE OF VERVANGING VAN HET HP HARDWAREPRODUCT. DE MAXIMALE AANSPRAKELIJKHEID VAN HP VOORTVLOEIENDE UIT DEZE GARANTIEVOORWAARDEN IS UITDRUKKELIJK BEPERKT TOT DE PRIJS DIE U VOOR HP HARDWAREPRODUCT 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 WINSTDERVING, GEDERFDE BESPARINGEN, INCIDENTELE SCHADE OF GEVOLGSCHADE. HP SLUIT ALLE AANSPRAKELIJKHEID VOOR INDIRECT EN GEVOLGSCHADE UIT. HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE VORDERING DOOR DERDEN OF VOOR ENIGE VORDERING DOOR U TEN BEHOEVE VAN DERDEN INGESTELD.

DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID GELDT WANNEER SCHADEVERGOEDING WORDT GEËIST OF EEN CLAIM WORDT INGEDIEND OP BASIS VAN GARANTIE, ONRECHTMATIGE DAAD (DAARONDER BEGREPEN ONACHTZAAMHEID EN STRIKTE PRODUCTAANSPRAKELIJKHEID), EEN OVEREENKOMST OF ANDERSZINS. DEZE BEPERKING KAN DOOR NIEMAND WORDEN GEANNULEERD OF GEWIJZIGD. DE BEPERKING IS ECHTER NIET VAN TOEPASSING OP CLAIMS MET BETREKKING TOT LETSELSCHADE. DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID IS VAN TOEPASSING TENZIJ ANDERSZINS WORDT VOORGESCHREVEN DOOR DE WETGEVING VAN HET LAND WAAR DE HP HARDWAREPRODUCTEN WORDEN BESTELD.

## Opties en software

HP garandeert dat de HP optie die u bij HP of een geautoriseerde HP Business Partner heeft aangeschaft, bij normaal gebruik vrij is van materiaal- en productiefouten gedurende de periode die onder Garantieperiode vermeld wordt in Tabel 2 of, indien dit langer is, gedurende de resterende garantieperiode voor het HP hardwareproduct waarin de optie wordt geïnstalleerd, maar in geen geval langer dan drie (3) jaar na aankoopdatum van de HP optie. Het bovenstaande geldt niet voor bepaalde opties, zoals gespecificeerd in Tabel 2. De garantieperiode gaat in op de dag waarop u het product heeft aangeschaft bij HP of een geautoriseerde HP Business Partner. Een aankoop- of ontvangstbewijs waarop de aankoopdatum is vermeld, geldt als bewijs voor de aankoopdatum.

HP VERLEENT GEEN GARANTIE OP SOFTWAREPRODUCTEN VAN EXTERNE LEVERANCIERS, WAARONDER BEGREPEN SOFTWAREPRODUCTEN OF EEN BESTURINGSSYSTEEM DAT MOGELIJK DOOR COMPAQ OF HP VOORAF IS GEÏNSTALLEERD. Wanneer binnen de periode van één (1) jaar na aankoop materiaal- of productiefouten aan het licht komen in de verwisselbare opslagmedia waarop de software door HP wordt gedistribueerd, heeft u uitsluitend recht op vervanging door HP van de verwisselbare media. Met betrekking tot software die door HP wordt gedistribueerd onder de merknaam HP of Compaq gelden voor HP de verplichtingen die worden beschreven in de desbetreffende licentieovereenkomst voor eindgebruikers, softwarelicentieovereenkomst of programmalicentieovereenkomst.

## Technische ondersteuning voor software

Gedurende negentig (90) dagen na aankoop is via de HP website of per telefoon technische ondersteuning beschikbaar voor uw HP software, software van overige leveranciers die door HP is voorgeïnstalleerd en software van overige leveranciers die bij HP is aangeschaft. Zie "[Contact opnemen met HP](#)" voor meer informatie.

Telefonische ondersteuning voor software omvat onder meer assistentie met betrekking tot:

- Beantwoorden van vragen over de installatie (procedure voor installatie, eerste stappen en systeemvereisten)
- Instellen en configureren van de software bij eerste installatie (procedure voor configuratie en eerste stappen, maar exclusief optimalisatie en aanpassing van het systeem en netwerkconfiguratie)
- Informatie over gebruik van diagnoseprogramma's en hulpprogramma's voor systeembeheer
- Uitleg over foutberichten van het systeem
- Herleiden van systeemproblemen tot problemen met het gebruik van software
- Verkrijgen van servicepacks en updates.

Tegen een extra vergoeding zijn aanvullende services leverbaar, waaronder installatieservices (zie bij "[Uitgebreide services](#)").

De duur van de softwareondersteuning kan afwijken, afhankelijk van wettelijke vereisten in het desbetreffende land. Na de eerste negentig (90) dagen kan softwareondersteuning worden aangeschaft voor alle besturingssystemen en door HP meegeleverde software (zie bij "[Uitgebreide services](#)").

# Garantieperiode

**Tabel 1: ProLiant en IA-32 serverproducten**

Serverproducten	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3
HP server tc2120	Onderdelen <sup>1</sup> , onsite 1WD <sup>2</sup>	–	–
ProLiant BL e-Class serverkaarten <sup>3</sup>	Alleen onderdelen 1WD	–	–
ProLiant BL e-Class serverkaartbehuizingen, switch-lades	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD
ProLiant BL30p server-blades	Onderdelen, onsite 1 WD	Alleen onderdelen 5 WD	Alleen onderdelen 5 WD
ProLiant BL p-Class serverkaarten, (met uitzondering van BL30p) serverkaartbehuizingen, interconnect switches, voedingsbehuizingen, stroomverdelingsapparatuur, diagnosestations	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD
ProLiant CL1850 en CL380 clusterpakketten <sup>4</sup>	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD
ProLiant DL140	Alleen onderdelen 5WD <sup>5</sup>	–	–
ProLiant DL145	Alleen onderdelen 5 WD	–	–
ProLiant DL320	Onderdelen, onsite 1WD	Alleen onderdelen 5WD <sup>4</sup>	Alleen onderdelen 5WD
ProLiant ML110	Onderdelen, onsite 1WD	–	–
ProLiant ML310	Onderdelen, onsite 1WD	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Onderdelen, onsite 1WD	–	–
Alle overige ProLiant modellen	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD
<p><b>Opmerkingen</b></p> <p><sup>1</sup> HP garantie op onderdelen betreft uitsluitend gratis vervanging van defecte onderdelen (inclusief verzendkosten).</p> <p><sup>2</sup> <b>HP kan geheel naar eigen inzicht van geval tot geval bepalen dat onsite garanteservice niet noodzakelijk is. Voor eventuele upgrades van BIOS en firmware zal HP telefonische ondersteuning verlenen. Dergelijke upgrades vallen niet onder de onsite garantie van HP.</b> De beoogde responstijd voor service is de volgende werkdag (1 WD) op basis van de standaard kantooruren in het land waarin de aanvraag wordt gedaan. Voor alle garantieclaims waarvoor de beoogde responstijd de volgende werkdag is, zal HP haar best doen om te reageren binnen de beoogde responstijd. 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 worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht.</p> <p><sup>3</sup> Voor ProLiant BL e-Class serverkaarten geldt niet de garantie van de serverkaartbehuizing.</p> <p><sup>4</sup> Voor andere ProLiant clusters gelden de garantiemarken van de onderdelen.</p> <p><sup>5</sup> De beoogde responstijd voor onderdelen is 1 tot 5 werkdagen (5WD).</p>			

**Tabel 2: ProLiant en IA-32 serveropties<sup>1</sup>**

Opties	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3
Accu's	Alleen onderdelen <sup>2</sup> 5WD <sup>3</sup>	–	–
Bekabeling	Alleen onderdelen 5WD	–	–
Behuizingen van schijfeenheden	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD
Vaste schijven (ATA) <sup>4</sup>	Alleen onderdelen 5WD	–	–
Vaste schijven (SCSI)	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD
Host-busadapters	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD
Geheugen	Alleen onderdelen 5WD	–	–
Netwerkadapters	Alleen onderdelen 5WD	–	–
Optische-schijfeenheden	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD
Spanningspiekbeveiliging en energiebeheer	Onderdelen, zelf brengen en halen, onsite 1WD <sup>5</sup>	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD
Processoren	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD
Racks en rack-accessoires	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD	Alleen onderdelen 5WD
Remote Insight Lights Out Edition II kaarten	Alleen onderdelen 5WD	–	–
Smart Array	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD	Onderdelen, onsite 1WD
Storage Array-controllers	Alleen onderdelen 5 WD	Alleen onderdelen 5 WD	Alleen onderdelen 5 WD

**Opmerkingen**

<sup>1</sup>Tabel 2 bevat uitsluitend informatie over ProLiant en IA-32 serveropties. De garantiebepalingen voor overige bij HP verkrijgbare opties worden gespecificeerd in de garantievoorwaarden bij de betreffende opties.

<sup>2</sup>HP garantie op onderdelen betreft uitsluitend gratis vervanging van defecte onderdelen.

<sup>3</sup>De beoogde responstijd voor onderdelen is 1 tot 5 werkdagen (5WD).

<sup>4</sup>Voor deze opties geldt een maximale garantieperiode van één (1) jaar, ongeacht de garantieperiode voor het systeem waarin de opties zijn geïnstalleerd.

<sup>5</sup>HP kan geheel naar eigen inzicht van geval tot geval bepalen dat onsite garanteservice niet noodzakelijk is. De beoogde responstijd voor service is de volgende werkdag (1WD) op basis van de standaard kantooruren in het land waarin de aanvraag wordt gedaan. Voor alle garantieclaims waarvoor de beoogde responstijd de volgende werkdag is, zal HP haar best doen om te reageren binnen de beoogde responstijd. 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 worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht.

**Tabel 3: Softwareproducten**

Softwareproducten	Technische ondersteuning	Beoogde responstijd <sup>1</sup>
Software van het merk HP	90 dagen telefonische softwareondersteuning	Standaard kantooruren
Software van andere merken, geïnstalleerd door of aangeschaft bij HP	90 dagen telefonische softwareondersteuning	Standaard kantooruren
Softwaremedia <sup>2</sup>	1 jaar vervanging van defecte opslagmedia	5 werkdagen <sup>3</sup>
<b>Opmerkingen</b> <sup>1</sup> De beoogde responstijd voor telefonische softwareondersteuning is gebaseerd op de standaard kantooruren in het land waar het telefoongesprek plaatsvindt, doorgaans van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. <sup>2</sup> Softwaremedia: het opslagmedium waarop de HP software of de door HP geïnstalleerde of bij HP aangeschafte software van andere leveranciers is opgeslagen (bijvoorbeeld cd-rom, diskette of tape). <sup>3</sup> Bij vervanging van opslagmedia wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke responstijd.		

## Soorten garanteservice

Teneinde HP in staat te stellen gedurende de garantieperiode de best mogelijke ondersteuning en service aan te bieden, adviseert HP haar klanten met klem om de door HP beschikbaar gestelde ondersteuningsfuncties te gebruiken of het gebruik hiervan toe te staan. Deze functies omvatten diagnose- en configuratiesoftware en met name de HP oplossingen voor ondersteuning op afstand (“Phone Home”). Als de klant ervoor kiest de beschikbare ondersteuningsfuncties niet in te zetten, kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht in verband met een toegenomen beroep op ondersteuning.

Gedurende de garantieperiode worden defecte onderdelen gerepareerd of vervangen. Dit geldt ook voor opties die door Intelligent Manageability (Client Management) software worden aangemerkt als “prefailure” (bijna defect).

## Onsite garanteservice

De HP garantie omvat mogelijk onsite service voor de reparatie van uw hardware. De onsite (reparatie)service 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 het gebied waarin u zich bevindt. Als u zich buiten de gebruikelijke servicezone bevindt, kan de responstijd langer zijn of worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht. HP kan geheel naar eigen inzicht van geval tot geval bepalen dat onsite garanteservice niet noodzakelijk is.

## Garantie op basis van zelf brengen en halen

Bij garantie op basis van zelf brengen en halen kan u worden verzocht uw HP product voor reparatie af te leveren bij een geautoriseerde servicelocatie. U dient alle eventuele verzendkosten en heffingen in verband met het transport van het product vooruit te betalen. U bent tevens verantwoordelijk voor het verzekeren van producten die worden verzonden of geretourneerd. Het risico op verlies tijdens het transport komt voor uw rekening.

## End User Replaceable Parts-programma

In landen waar het End User Replaceable Parts-programma beschikbaar is, worden gedurende de garantieperiode goedgekeurde vervangende onderdelen en voorgefrankeerd verpakkingsmateriaal voor de retourzending rechtstreeks naar u opgestuurd. Hierdoor kan het product veel sneller worden gerepareerd. Als HP of een geautoriseerde HP Business Partner heeft vastgesteld dat de reparatie kan worden uitgevoerd door middel van een onderdeel dat de eindgebruiker zelf kan vervangen, wordt het desbetreffende onderdeel rechtstreeks naar uw adres opgestuurd. Als u assistentie nodig heeft bij het uitvoeren van de reparatie, neemt u contact op met HP of met een geautoriseerde HP Business Partner. U ontvangt dan assistentie via de telefoon. De vervangen onderdelen moeten binnen 15 werkdagen aan HP worden geretourneerd. **Indien de vervangen onderdelen niet binnen 15 werkdagen door HP ontvangen zijn, worden er vervangingskosten in rekening gebracht.** Buiten Europa wordt ook een bewijs van verzending binnen 7 werkdagen geaccepteerd, in plaats van ontvangst binnen 15 werkdagen door HP van het geretourneerde onderdeel.

## Garantie meenemen naar een ander land

De garantie blijft geldig wanneer u producten in het ene land aanschaft en meeneemt naar een ander land waar zich een HP Business Partner bevindt die service verleent. De garantievoorwaarden, beschikbaarheid en responstijd zijn echter afhankelijk van het land waarin u zich bevindt. Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht. Mogelijk moet u in overeenstemming met de Global Warranty Notification-procedure productspecifieke informatie opgeven voordat u de producten naar een ander land overbrengt. Deze informatie wordt gecontroleerd om te garanderen dat HP in het land van bestemming in staat is het vereiste garantieniveau aan te bieden en dat het product geschikt is voor gebruik in het land van bestemming. Neem voor meer informatie contact op met HP of een geautoriseerde HP Business Partner of bezoek de website [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Alle invoer- en uitvoerrechten en overige heffingen komen voor uw eigen rekening. Mogelijk gelden voor de producten exportbeperkingen in de Verenigde Staten of andere landen.



## **Uitgebreide services**

HP Services bieden extra dienstverlening in aanvulling op de basisgarantie. Deze flexibele services zijn erop gericht het juiste type ondersteuning te bieden voor uiteenlopende IT-omgevingen. Deze services bieden onder andere:

- Beveiliging tegen uitvaltijd
- Gegarandeerde responstijden
- Ondersteuning bij installatie en opstarten
- Een centrale bron van expertise voor al uw hardware- en softwareondersteuning

Voor informatie over uitbreiding van de garantie bezoekt u [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## **Contact opnemen met HP**

- Voor uitgebreide contactgegevens bezoekt u de HP website [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).
- Zorg dat u tijdens het gesprek met de helpdesk de volgende informatie bij de hand heeft:
  - Serienummer van het product, naam en nummer van het model
  - Eventuele foutberichten
  - Informatie over uitbreidingen
  - Informatie over het besturingssysteem
  - Hardware of software van andere leveranciers
  - Concrete vragen
  - Aankoop- of eigendomsbewijs.