



**Hartman Service Center** bv  
*a service as promised*

Industrieweg 5  
2712 LA Zoetermeer  
Telefoon: 079 - 20 33 030  
Telefax: 079 - 34 24 219  
ING BANK : 65.90.79.933  
BTW nr: NL8030.98.273.B.01  
KVK nr: 29042095  
Web : www.hsc.nl

## **Algemene voorwaarden Hartman Service Pakket**

### Artikel 1: service aanvang en duur

- 1.1 De serviceverlening geboden in het HSP komt tot stand zodra het HSP is aangeschaft en geregistreerd. Als blijkt dat na registratie van de apparatuur door de klant, HSC niet beschikt over voldoende voorraad voor de serviceverlening, zal HSC direct overgaan tot het bestellen van voldoende voorraad. Tot de tijd van levering van deze voorraad zal de serviceverlening zijn op basis van "naar beste kunnen". HSC zal zorgen dat er binnen 60 dagen na registratie altijd voldoende voorraad zal zijn.
- 1.2 De serviceverlening eindigt wanneer het aantal servicejaren zoals aangegeven in de omschrijving van het artikel is verstreken. Het aantal jaren wordt geteld vanaf de aanschafdatum van de apparatuur en niet van het HSP. Bij een HSP met omschrijving "na fabrieksgarantie" heeft een duur voor het aantal jaren dat genoemd is gerekend vanaf de aanschafdatum van het HSP of een duur van het aantal jaren dat genoemd is aansluitend op een eerder aangeschaft HSP op dezelfde apparatuur.
- 1.3 Het HSP kent geen automatische verlenging.
- 1.4 Registratie van de apparatuur dient te geschieden binnen maximaal 2 weken na aanschaf van het service pakket. Wanneer er na deze 2 weken geen registratie is ontvangen zal een storing aan apparatuur waarvoor het service pakket is aangeschaft mogelijk niet gehonoreerd kunnen worden. Dit ter beoordeling van HSC

### Artikel 2: apparatuur waaraan service wordt geboden

- 2.1 Service wordt verleend aan de apparatuur met het serienummer zoals bij registratie van het HSP is opgegeven. Geheugenmodules, videokaarten, CD/DVD spelers, en dergelijke welke zich in de geregistreerde apparatuur bevinden zijn automatisch opgenomen, mits deze apparatuur ook op hetzelfde tijdstip is aangeschaft en dus dezelfde garantievooraarden heeft zoals genoemd is bij het artikelnummer van het HSP. Het merk van de ingebouwde apparatuur mag afwijkend zijn. Bij computerapparatuur waarbij een toetsenbord en muis standaard geleverd wordt zal hier ook dekking op worden geboden.
- 2.2 Op verbruiksartikelen, zoals accu's, batterijen, toners, maintenance kits, etc. wordt geen service geboden. Tapestreamers vallen alleen binnen de fabrieksgarantie periode binnen de serviceverlening en zijn vanwege een hoog slijtingspercentage uitgesloten. Hiervoor kan een apart HSP worden aangeschaft. Aangesloten beeldscherm(en) aan de apparatuur vallen niet binnen de HSP. Hiervoor dient een apart HSP worden afgesloten.



**Hartman Service Center bv**  
*a service as promised*

Industrieweg 5  
2712 LA Zoetermeer  
Telefoon: 079 - 20 33 030  
Telefax: 079 - 34 24 219  
ING BANK : 65.90.79.933  
BTW nr: NL8030.98.273.B.01  
KVK nr: 29042095  
Web : www.hsc.nl

### Artikel 3: specificatie van de geboden service

- 3.1 Na het melden van een probleem wordt er direct door een technicus een probleemdiagnose gemaakt. Om de reparatietijd te bespoedigen kan mogelijk met behulp van de klant een aantal testen worden gedaan om de apparatuur direct weer functionerend te maken. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing van het probleem zal een bezoek op locatie worden gedaan of zal de klant worden verzocht de apparatuur naar de servicelocatie te brengen als het HSP niet voorziet in een service op locatie. Dit staat duidelijk in de omschrijving van het HSP als dit het geval is. Ook is het mogelijk dat er een nieuw onderdeel wordt verstuurd naar de klant, als de klant in staat is dit onderdeel zelf te vervangen zoals bij toetsenbord en muis, of als de klant zelf het bezoek doet geen technicus te sturen maar alleen een onderdeel te leveren.
- 3.2 Van onderhoud onder dit HSP zijn uitgesloten, storingen die het gevolg zijn van opzettelijk of door nalatigheid veroorzaakte beschadigingen, storingen door onoordeelkundig gebruik, storingen aan gewijzigde of uitgebreide computerapparatuur terwijl de wijziging of uitbreiding niet door HSC is geaccepteerd of storingen die optreden na reparaties van derden. Alles ter beoordeling van HSC.
- 3.3 In de prijs van het HSP zijn de kosten inbegrepen van, vervangende materialen, het arbeidsloon en indien aangegeven service op locatie ook de voorrijkosten. Verder worden er geen kosten in rekening gebracht wanneer er tijdelijk vervangende apparatuur wordt geplaatst.
- 3.4 Software in welke vorm dan ook is uitgesloten van service. Het bijwerken van de software, aanwezig in de apparatuur aangeduidt met de vakterm "firmware", dient door de klant zelf te worden gedaan. Storingen die het gevolg zijn van niet bijgewerkte "firmware" vallen niet onder de service van het HSP en zullen aan de klant separaat berekend worden.

### Artikel 4: response- en reparatietijd

- 4.1 HSC hanteert een responsetijd zoals vermeld in de omschrijving van het HSP. Binnen genoemde termijn zal een technicus van HSC op de locatie zoals vermeld in het HSP certificaat aanvangen met de onderhoudswerkzaamheden, mits de storingsmelding is verricht conform artikel 5 van deze overeenkomst.
- 4.2 HSC hanteert een reparatietijd zoals vermeld in de omschrijving van het servicepakket en garandeert reparatie dan wel plaatsing van vervangende gelijkwaardige computerapparatuur (conform artikel 6 van de HSP voorwaarden) binnen de genoemde termijn, te rekenen vanaf het begin van de werkzaamheden.
- 4.3 In de reparatietijd is niet begrepen de tijd die is gemoeid met het eventueel herstellen van software en restoren van backups. Cliënt is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de back-up procedure, het aanleveren van de meest recente back-up tape daaronder begrepen.
- 4.4 Genoemde response en reparatietijden gelden voor geheel Nederland, met uitzondering van de Waddeneilanden en Zeeuws-Vlaanderen.



**Hartman Service Center bv**  
*a service as promised*

Industrieweg 5  
2712 LA Zoetermeer  
Telefoon: 079 - 20 33 030  
Telefax: 079 - 34 24 219  
ING BANK : 65.90.79.933  
BTW nr: NL8030.98.273.B.01  
KVK nr: 29042095  
Web : www.hsc.nl

#### Artikel 5: storingsmelding

- 5.1 Cliënt dient de storing in de computerapparatuur zo spoedig als redelijkerwijs mag worden verlangd te melden aan HSC. Melding dient, vergezeld van het HSP registratienummer en modelnummer zoals vermeld op het certificaat, telefonisch of via de website van HSC te geschieden. Tijdens kantooruren dient de melding te geschieden aan het kantoor van HSC, daarbuiten op speciale nummer zoals vermeld op het HSP certificaat (zie 5.3).
- 5.2 De melding dient zo gespecificeerd en gedetailleerd als mogelijk te geschieden door een ter zake kundig medewerker van cliënt. Cliënt dient vragen of verzoeken om nadere informatie omtrent de storing op eerste verzoek van HSC te beantwoorden.
- 5.3 Indien sprake is van een 7x24-uurs service HSP, dient de melding van de storing buiten de kantooruren te geschieden aan het op het HSP certificaat genoemde telefoonnummer. Dit telefoonnummer verbindt cliënt door met een technicus. Indien Cliënt de voicemail krijgt dient naam en telefoonnummer ingesproken te worden en zal de Cliënt binnen maximaal 15 minuten worden teruggebeld.

#### Artikel 6: vervangende computerapparatuur

- 6.1 HSC zal voor cliënt vervangende computerapparatuur beschikbaar houden. De vervangende computerapparatuur is tenminste gelijkwaardig aan de technologisch meest geavanceerde computerapparatuur vermeld op het HSP certificaat.
- 6.2 In het geval de gereserveerde vervangingsapparatuur niet beschikbaar is, zal de vervangende computerapparatuur in ieder geval technisch en functioneel gelijkwaardig zijn aan de te vervangen computerapparatuur. HSC zal in ieder geval de vervangende apparatuur zodanig achterlaten, dat een volledig operationeel systeem werkzaam is, vergelijkbaar met de operationaliteit voor de storing.
- 6.3 De bij cliënt geplaatste vervangende computerapparatuur blijft eigendom van HSC. Cliënt zal de vervangende computerapparatuur goed onderhouden, verzekeren, niet (doen) verplaatsen en niet (doen) veranderen. Door HSC aangebrachte onderscheidingstekens mogen door cliënt niet verwijderd worden.
- 6.4 Cliënt is aansprakelijk voor alle aan de vervangende computerapparatuur ontstane schade, ook indien deze door derden is veroorzaakt.
- 6.5 Na opheffing van de storing zal cliënt meewerken aan het verwijderen van de vervangende computerapparatuur. Verwijdering vindt plaats op een tussen HSC en cliënt te bepalen tijdstip.

#### Artikel 7: algemene voorwaarden

- 7.1 Op dit HSP zijn ook de 'algemene voorwaarden van Hartman Service Center B.V.' van toepassing.



**Hartman** Service Center bv  
*a service as promised*

Industrieweg 5  
2712 LA Zoetermeer  
Telefoon: 079 - 20 33 030  
Telefax: 079 - 34 24 219  
ING BANK : 65.90.79.933  
BTW nr: NL8030.98.273.B.01  
KVK nr: 29042095  
Web : [www.hsc.nl](http://www.hsc.nl)

- 7.2 Bij strijdigheid tussen bepalingen van het HSP en enige bepaling uit de algemene voorwaarden van HSC prevaleert de inhoud van het HSP.
- 7.3 De toepasselijkheid van algemene (inkoop-)voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 7.4 HSC zal een aansprakelijkheid erkennen wanneer om welke reden dan ook de afgesproken service niet behaald wordt van ten hoogste het bedrag dat betaald is voor het HSP.