



HP Support
Services

Bedingungen

HP Support
Service-
Vereinbarung

HP Support Service-Vereinbarung ("Vereinbarung") Bedingungen

Vielen Dank, dass Sie sich für diese HP Care Pack Service-Vereinbarung entschieden haben. Zum Aktivieren Ihres Services müssen Sie die Service-Vereinbarung sofort registrieren lassen: <http://www.hp.com/go/hpcarepack/emea/activate>. Eine Beschreibung der Dienstleistungen mit ausführlicheren Informationen erhalten Sie unter folgender Adresse: <http://www.hp.com/go/hpcarepack/emea/activate/servicedescriptions>. Weitere Leistungsbeschreibungen erhalten Sie auf Anfrage bei Ihrem lokalen HP Verkaufsbüro.

1. Dienstleistungen: HP erbringt für das berechnete, in dieser Vereinbarung aufgeführte Produkt ("Produkt") Wartungsleistungen ("Dienstleistungen") gemäß der Leistungsbeschreibung dieser HP Service-Vereinbarung ("Vereinbarung"). Die Dienstleistungen werden von HP oder im Namen von HP durch einen von HP autorisierten HP Vertreter erbracht. Die Verpflichtung von HP zur Erbringung von Dienstleistungen hängt vom Empfang aller erforderlichen Informationen über den Kunden und das Produkt ab. HP kann vom Kunden einen Kaufnachweis für das Produkt und diese Dienstleistung verlangen. HP Arbeitszeit und Material für nicht berechnete Produkte und zusätzliche Leistungen, die in dieser Vereinbarung nicht aufgeführt sind, werden zu den gültigen HP Konditionen berechnet.
2. Geltungsbereich: Die Dienstleistungen werden in Europa, im Nahen Osten und in Afrika ("EMEA") und (innerhalb von EMEA) nur in Ländern mit einer HP Service-Niederlassung oder einem autorisierten HP Vertreter erbracht. Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders festgelegt, erfolgt die Leistungserbringung innerhalb der definierten Reisezone montags bis freitags während der ortsüblichen HP Geschäftszeiten mit örtlichen Abweichungen, außer an gesetzlichen Feiertagen. Wenn sich das Produkt außerhalb der definierten Reisezone befindet oder außerhalb dieser installiert werden muss, können zusätzliche Kosten, längere Reaktionszeiten und reduzierte Service-Zeiten gelten. Eine Verlegung des Produkts an einen anderen Standort, für die allein der Kunde verantwortlich ist, kann ebenfalls zusätzliche Kosten und geänderte Service-Stufen und Reaktionszeiten nach sich ziehen.
3. Inkrafttreten: Bevor diese Vereinbarung in Kraft tritt, muss sie bei HP registriert werden. Anweisungen zur Registrierung finden Sie in dieser Vereinbarung oder über das HP Tool für die Online-Registrierung. Mit der Registrierung dieser Vereinbarung bei HP oder einem Telefonanruf, mit dem der Kunde eine Dienstleistung anfordert, gilt die Zustimmung des Kunden zu den Bedingungen dieser Vereinbarung als erteilt. Erfolgt die Registrierung dieser Vereinbarung durch einen Vertreter des Kunden, bestätigt der Kunde, dass der Vertreter über die Berechtigung verfügt, die Registrierung im Namen des Kunden durchzuführen, damit eine solche Registrierung für den Kunden bindend ist und damit sich HP voll und ganz auf die vom Vertreter des Kunden zur Verfügung gestellten Informationen für die Registrierung verlassen kann.
4. Voraussetzungen: Der Kunde muss alle Anforderungen und Pflichten erfüllen, die in dieser Vereinbarung und der Leistungsbeschreibung aufgeführt sind. Bei der Leistungserbringung von HP vor Ort oder per Telefon muss der Kunde oder ein Vertreter des Kunden anwesend sein.
5. Berechnetes Produkt: Diese Vereinbarung gilt nur für das in dieser Vereinbarung aufgeführte Produkt. HP Zubehör, das in der Leistungsbeschreibung aufgeführt ist sowie internes HP Zubehör, das mit dem Produkt oder nach dem Produkt erworben wurde, fällt ebenfalls für die verbleibende Vertragsdauer unter diese Service-Vereinbarung. Dies gilt nicht für Zubehör, für das spezielle Dienstleistungen separat verkauft werden. Darüber hinaus gelten für die Bereitstellung von HP Dienstleistungen

folgende Voraussetzungen und Bedingungen:

- (a) Das Produkt muss sich auf dem vom Hersteller festgelegten Revisionsstand befinden, darf eine festgelegte Nutzungsrate nicht überschreiten und muss sich nach dem Ermessen von HP in einwandfreiem Zustand befinden.
 - (b) HP bietet Dienstleistungen nur für die aktuelle oder unmittelbare Vorgängerversion bzw. die angegebene Version des Softwareprodukts von HP oder eines anderen Herstellers, für das der Kunde (eine) gültige Softwarelizenz(en) erworben hat. Die Dienstleistungen werden nur dann erbracht, wenn das Softwareprodukt mit Hardware in von HP oder anderen Herstellern empfohlenen Konfigurationen eingesetzt wird.
 - (c) HP kann das Produkt kostenlos ändern, um seinen Betrieb, die Wartungsfreundlichkeit oder die Zuverlässigkeit zu verbessern oder rechtliche Anforderungen zu erfüllen.
 - (d) Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, unterstützt HP keine Produkte oder Komponenten anderer Hersteller.
6. Teile: Austauschteile bzw. -einheiten sind neue oder generalüberholte Teile, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Sofern nicht vom Kunden erworben oder anderweitig vereinbart bzw. von HP festgelegt, gehen ausgetauschte Teile oder Einheiten in das Eigentum von HP über. Austauschteile oder -einheiten werden dem Kunden von HP zum Listenpreis in Rechnung gestellt, wenn diese nicht wie erforderlich zurückgesandt werden.
7. HP Eigentum: Der Kunde bestätigt, dass er kein Eigentumsrecht an dem von HP zur Verfügung gestellten Material wie Dokumenten, Zeichnungen, Software, Diagnoseprogrammen und den entsprechenden Datenträgern sowie an eventuell von HP ausgeliehenen Modems oder anderen Geräten für Remote-Zugriff hat, die entweder von HP wieder entfernt oder bei Ablauf dieser Vereinbarung vom Kunden wieder zurückgegeben werden müssen.
8. Verpflichtungen des Kunden:
- (a) Der Kunde ist für die Registrierung dieser Vereinbarung und des zu unterstützenden Produkts sofort nach dem Kauf der Dienstleistung verantwortlich.
 - (b) Der Kunde muss HP sofort über alle Änderungen der Informationen informieren, die als Teil der Vereinbarung und des Produkts zur Verfügung gestellt wurden.
 - (c) Der Kunde muss HP bei der Remote-Lösung des Problems angemessen unterstützen und Selbsttests oder Diagnoseprogramme ausführen, alle erforderlichen Informationen bereitstellen sowie auf Verlangen von HP grundlegende Aktivitäten zur Fehlerbehebung ausführen.
 - (d) Der Kunde trägt alle Telekommunikationskosten, die bei der Bereitstellung von telefonischen und Remote-Dienstleistungen anfallen.
 - (e) Der Kunde ist für die Kompatibilität nicht unterstützter Produkte, Zubehörteile und Geräte mit dem Produkt verantwortlich.
 - (f) Der Kunde ist für die Sicherheit seiner eigenen urheberrechtlich geschützten und vertraulichen Daten sowie für die Definition einer Wiederherstellungsstrategie verantwortlich, mit der verloren gegangene oder geänderte Dateien, Daten bzw. Programme unabhängig von den Hardwareprodukten wiederhergestellt werden können.
 - (g) Der Kunde muss HP darüber informieren, wenn das Produkt in einer Umgebung verwendet wird, die ein Gesundheitsrisiko für HP Mitarbeiter oder autorisierte HP Vertreter darstellen könnte. Eventuell kann HP verlangen, dass der Kunde das Produkt unter Aufsicht von HP selbst wartet.
9. Leistungseinschränkungen:
- (a) Die Leistung umfasst keine Unterstützung in Form von Anwendungsprogrammierung, Isolierung von Codierungsfehlern, Beratung zur Systemleistung, Bereitstellung von Treibern für Peripheriegeräte oder Wiederherstellung von Daten.
 - (b) Falls ein Fehler des Produkts bereits beim Kauf dieser Service-Vereinbarung vorlag, ist dieser Fehler nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.
 - (c) HP stellt keine Dienstleistungen für Produkte zur Verfügung, an denen unberechtigte Änderungen durchgeführt wurden, oder wenn der Kunde nicht zulässt, dass HP von HP vorgeschriebene oder ab Werk angegebene Änderungen durchführt. Wenn HP feststellt, dass die Leistungserbringung durch nicht berechnete Produkte erschwert wird, die an das Produkt angeschlossen oder in dieses eingebaut sind, ist der Kunde verpflichtet, diese nicht berechtigten Produkte auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten zu entfernen, um HP die Erbringung der Dienstleistungen zu ermöglichen. Wird die Erbringung der Dienstleistungen aufgrund solcher Produkte erschwert, werden zusätzliche Leistungen zu den gültigen HP Konditionen berechnet.
 - (d) Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, umfasst die Dienstleistung weder

die Bereitstellung, Rücksendung oder den Austausch von Verbrauchsmaterialien, Batterien und Wartungs-Kits noch deren Einbau durch HP.

- (e) HP ist nicht verpflichtet, Dienstleistungen zu erbringen, die aufgrund folgender Ursachen notwendig geworden sind: (i) Verwendung von Medien, Materialien und anderen Produkten, die nicht vom Hersteller zugelassen sind; (ii) ungeeignete Umgebungsbedingungen oder Wartungsfehler des Kunden; (iii) Vernachlässigung, unsachgemäße Benutzung, durch Feuer oder Wasser entstandene Schäden, elektrische Störungen, Transport durch den Kunden, nicht durch HP Mitarbeiter oder autorisierte Vertreter durchgeführte Wartungsarbeiten oder Anpassungen, Naturkatastrophen oder andere nicht von HP zu vertretende Ursachen oder (iv) die Unfähigkeit von Produkten anderer Hersteller, in der Umgebung des Kunden Kalenderdaten korrekt zu verarbeiten, bereitzustellen oder zu empfangen (z. B. die Darstellung von Tag, Monat und Jahr) und diese Daten ordnungsgemäß mit dem Produkt auszutauschen.
10. Abtretung: Diese Vereinbarung darf nur in Verbindung mit dem Verkauf des Produkts abgetreten werden. Die Abtretung bedarf der Schriftform, ist vom Kunden zu unterzeichnen und muss HP Mitarbeitern zur Einsichtnahme zugänglich sein. Die Abtretung ist nicht gültig, wenn sie gegen die geltenden Exportbestimmungen des jeweiligen Landes oder der USA verstößt.
11. Vertragsdauer: Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders festgelegt, tritt diese Vereinbarung mit dem Kauf des unterstützten Produkts in Kraft und endet nach der in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeit oder wenn die Anzahl der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Wartungsfälle oder Seiten erreicht wurde.
12. Kündigung: HP kann diese Vereinbarung zu jedem Zeitpunkt schriftlich kündigen, wenn der Kunde eine wesentliche Vertragspflicht nicht erfüllt oder gegen eine Bedingung dieses Vertrags verstößt.
13. Leistungsgarantie: Sofern durch das geltende Recht vorgeschrieben, ist die Verantwortung und Verpflichtung von HP hinsichtlich der gesetzlichen Gewährleistung für die Leistungserbringung in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung auf einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach Ablauf der Vereinbarung begrenzt.
14. Haftungsbeschränkung und Rechtsmittel: HP haftet nicht für Nichterfüllung oder Leistungsverzug, wenn Ursachen vorliegen, die HP nicht zu vertreten hat. HP kann vom Kunden in folgenden Fällen und in folgender Höhe gesetzlich haftbar gemacht werden: (i) von HP zu vertretende Personenschäden oder Tod von Personen; (ii) direkte Schäden an Sachvermögen, die aufgrund eines oder einer Reihe zusammenhängender Ereignisse entstehen, bis zu einer Höhe von € 300.000 (dreihunderttausend EURO) bzw. dem entsprechenden Betrag in der Landeswährung (im Nahen Osten und Afrika ist dieser Betrag mit USD 300.000 (dreihunderttausend US-Dollar) oder dem entsprechenden Betrag in der Landeswährung festgelegt) oder, sofern durch das Gesetz vorgeschrieben, auch bis zu einer höheren Summe; (iii) vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden; (iv) Schäden, für die HP auch ohne Verschulden zwingend haftet (z. B. Produkthaftung); (v) Schäden, die aufgrund der Tatsache entstehen, dass Dienstleistungsmerkmale fehlen, die von HP ausdrücklich zugesichert wurden, und andere direkte Schäden basierend auf einer wesentlichen Nichterbringung der Dienstleistung bis zu dem Betrag, den der Kunde für diese Vereinbarung bezahlt hat, sofern das geltende Recht keine höhere Entschädigung vorsieht. DIE IN DIESER VEREINBARUNG ANGEBEBENEN RECHTSMITTEL SIND DIE EINZIGEN UND AUSSCHLIESSLICHEN RECHTSMITTEL DES KUNDEN. SOFERN IN DIESER VEREINBARUNG NICHT AUSDRÜCKLICH ETWAS ABWEICHENDES VEREINBART IST, WERDEN KEINE EIGENSCHAFTEN EXPLIZIT ODER IMPLIZIT ZUGESICHERT, UND HP SOWIE ANGESCHLOSSENE UNTERNEHMEN, SUBUNTERNEHMER UND LIEFERANTEN VON HP HAFTEN NICHT FÜR ENTSTANDENE DIREKTE, INDIREKTE, NEBEN-, SPEZIELLE ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH DER TATSÄCHLICHEN ODER GESCHÄTZTEN KOSTEN FÜR AUSFALLZEITEN ODER ENTGANGENE GESCHÄFTSCHANCEN BZW. ENTGANGENEN GEWINN), FÜR SCHÄDEN IN ZUSAMMENHANG MIT DER BESCHAFFUNG VON ERSATZPRODUKTEN ODER -DIENSTLEISTUNGEN, FÜR SCHÄDEN AUFGRUND VON DATENVERLUST ODER DER WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER FÜR ANDERE SCHÄDEN BASIEREND AUF VERTRÄGEN, UNERLAUBTEN HANDLUNGEN USW.

KEIN TEIL DIESER VEREINBARUNG WIRKT SICH AUF DIE GESETZLICHEN RECHTE DER VERBRAUCHER ODER AUF VERBINDLICHKEITEN AUS, DIE GESETZLICH WEDER AUSGESCHLOSSEN NOCH EINGESCHRÄNKT WERDEN KÖNNEN.

15. Exportbestimmungen: HP ist berechtigt, die Dienstleistung einzustellen, wenn der Kunde beim Handeln mit den von HP zur Verfügung gestellten Produkten und technischen Daten gegen die geltenden Exportbestimmungen verstößt.
16. Abtrennbarkeit: Wenn eine Bedingung oder Bestimmung in dieser Vereinbarung gegen ein Gesetz verstößt oder nicht einklagbar ist, bleiben die übrigen Bedingungen oder Bestimmungen dieser Vereinbarung weiterhin in Kraft und rechtsgültig.
17. Anwendbares Recht und Zuständigkeit: Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des Landes, in dem diese Dienstleistungen erbracht werden, und jeder Rechtsstreit im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist vor dem ordentlichen Gericht zu verhandeln, das für den Bereich zuständig ist, in dem sich die HP Zentrale des betreffenden Landes befindet.
18. Ungeteilte Vereinbarung: Diese Vereinbarung, die aus der Leistungsbeschreibung, der Registrierungsmethode und diesen Bedingungen besteht, ist die ungeteilte und ausschließliche Vereinbarung zwischen den beiden Parteien hinsichtlich der Bereitstellung der hierin beschriebenen Dienstleistungen. Es finden keine anderen Bedingungen Anwendung. Änderungen der Bedingungen müssen schriftlich festgelegt und von beiden Parteien durch einen rechtmäßig bevollmächtigten Vertreter unterzeichnet werden.