

# HP PC Tune-up Servicevereinbarung („Vereinbarung“)

## Geschäftsbedingungen

**PC Tune-up Service:** HP bietet einen PC Tune Up Service an, beschrieben in dieser Servicevereinbarung („Vereinbarung“) und auf [www.hp.com/de/pctuneup](http://www.hp.com/de/pctuneup). Dieser Service kann nur in bestimmten Ländern erworben werden (siehe Anhang A – Länderliste). Der Service wird, nach Vereinbarung zwischen HP und einem von HP autorisierten Vertragsunternehmen, im Namen von HP von einem von HP autorisierten Vertragsunternehmen ausgeführt. Der PC Tune-up Service basiert ganz oder teilweise auf Informationen, die HP vom Kunden im Laufe dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden. Bereitstellung und Abnahme des PC Tune-up Service erfolgen wie in der Servicebeschreibung aufgeführt. Der PC Tune-up Service kann entweder als „Einmalservice“ - oder auf Care Pack-Basis erworben werden.

**1. Kunde:** „Kunde“ bezieht sich in dieser Vereinbarung entweder auf (a) den HP Kunden als Endbenutzer, der den in dieser Vereinbarung beschriebenen HP Service direkt von HP oder einem autorisierten HP Fachhändler, Großhändler oder Distributor erwirbt, oder auf (b) den von HP autorisierten Vertragsunternehmen, das den HP Service erwirbt, um damit den Support für Hardwareprodukte an seinem Standort oder am Standort seines Kunden zu gewährleisten.

**2. Aktivierung:** Der Service steht dem Kunden nach Erhalt der Servicereferenznummer und während der Laufzeit dieser Vereinbarung, jedoch nicht länger als für ein (1) Jahr, einmalig zur Verfügung. Durch die Inanspruchnahme des Tune-up Service ab dem ersten Anruf oder der ersten E-Mail nehmen sie diese Geschäftsbedingungen an.

**3. Serviceanforderungen:** Es ist erforderlich, dass der Kunde einen PC von HP oder Compaq unter Windows XP (Professional und Home Edition), Windows XP Service Pack 3, Windows Vista oder Windows 7 verwendet. Des Weiteren muss der Computer mit „boot to desktop“ gestartet werden können und während des Telefonats mit dem PC Tune-up Techniker muss eine Internetverbindung zur Verfügung stehen.

**4. Geistiges Eigentum:** Durch diese Vereinbarung erhält der Kunde keinerlei Eigentumsrechte an Urheberrechten, Patenten, Betriebsgeheimnissen, Marken oder anderen Rechten an geistigem Eigentum, die sich im Eigentum von HP befinden. HP behält die exklusiven Eigentumsrechte an allen gemäß dieser Vereinbarung erbrachten Beratungsleistungen und hält sämtliche Rechte an geistigem Eigentum, Titel und Anteile an jeglichen Ideen, Konzepten, Know-how, Dokumentationen oder Techniken, die im Rahmen dieser Vereinbarung entwickelt werden. HP gewährt dem Kunden das Recht, die Leistungen des PC Tune-up Service ausschließlich zu privaten Zwecken und nur in dem Land zu verwenden, in dem der Service erworben wurde.

### 5. Haftungsbeschränkungen und Rechtsbehelfe:

- (1) HP haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig durch HP, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden, sowie in den Fällen, in denen nach dem Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Sachen zwingend gehaftet wird. HP haftet darüber hinaus unbeschränkt für Schäden aus Verletzung des Lebens,

des Körpers oder der Gesundheit, die HP, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben. Für die Vernichtung von Daten haftet HP im Falle grober Fahrlässigkeit und nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. HP übernimmt eine Garantie bzw. sichert eine Eigenschaft im Rechtssinne nur zu, wenn diese von HP ausdrücklich schriftlich als solche bezeichnet wurden. Diese Haftung besteht nur für solche Schäden, vor denen die Garantie schützen sollte.

- (2) Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet HP nur bei einer den Vertragszweck gefährdenden Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch HP, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. In diesem Fall ist der Schadensersatz dem Grund und der Höhe nach auf solche Schäden begrenzt, deren Eintritt HP bei Vertragsschluss nach den HP damals bekannten Umständen vernünftigerweise vorhersehen konnte. Sofern HP nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, ist der Ersatz von reinen Vermögensschäden, z. B. Produktionsausfall, entgangener Gewinn, durch die allgemeinen Grundsätze von Treu und Glauben, etwa in den Fällen der Unverhältnismäßigkeit zwischen Höhe der Vergütung und der Schadenshöhe, begrenzt. HP haftet nicht für Verzug oder Pflichtverletzungen, wenn Ursachen vorliegen, die HP mit vertretbarem Aufwand nicht beeinflussen kann. Die Haftung für sonstige entferntere Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf 110% des Vertragswerts begrenzt, maximal jedoch auf € 300.000.
- (3) Für konkurrierende deliktische Ansprüche gelten die Regelungen dieser Ziffer 5 entsprechend.
- (4) Eine weitergehende Haftung übernimmt HP nicht.

**6. Gewährleistungsansprüche auf die Serviceleistung:** HP gewährleistet, dass die Services mit allgemein anerkannten geschäftsüblichen Praktiken und Standards ausgeführt werden. Die Rechte bei Mängeln hinsichtlich jeglichen gesetzlichen Gewährleistungsanspruchs auf die Serviceleistungen verjähren gemäß dieser Vereinbarung nach einem Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach Ablauf der Laufzeit dieser Vereinbarung.

**7. Einschränkungen des Service:** HP bietet den Support nur für Produkte, die in der Servicebeschreibung aufgeführt sind. Der HP PC Tune-up Care Pack Service steht nach Erwerb des Care Pack PC Tune-up durch den Kunden bis zu ein (1) Jahr lang zur Verfügung. Der PC Tune-up Care Pack Service läuft nach einem (1) Jahr Nichtnutzung aus.

**8. Verantwortlichkeiten des Kunden (das von dieser Vereinbarung abgedeckte Produkt und die Anweisungen zum Bezug des Service sind in der beigefügten HP Zahlungsbestätigung und/oder auf der Rückseite des physischen HP Care Packs beschrieben):**

a. Der Kunde oder der autorisierte HP Vertreter sind dafür verantwortlich, das Produkt, für das der PC Tune-up Service erworben wurde, anhand der in jedem Paket enthaltenen Registrierungsanweisungen bzw. gemäß den Anweisungen von HP zu registrieren. HP IST NICHT VERPFLICHTET, DEN PC TUNE-UP SERVICE BEREITZUSTELLEN, WENN DER KUNDE ODER DER AUTORISIERTE HP VERTRETER DIESE PRODUKTE NICHT GEMÄSS DEN RICHTLINIEN DIESER

#### VEREINBARUNG REGISTRIERT.

- b. Der Kunde verpflichtet sich bei der Bereitstellung des PC Tune-up Service zur Unterstützung und Zusammenarbeit mit HP mit vertretbarem Aufwand.
- c. Der Kunde sorgt selbst für die Sicherheit seiner eigenen urheberrechtlich geschützten und vertraulichen Informationen und für die Durchführung eines produktexternen Verfahrens für die Produkte, für welche der PC Tune-up Service bezogen wurde, zur Wiederherstellung verlorener oder geänderter Dateien, Daten oder Programme.
- d. Der Kunde stellt sicher, dass ein volljähriger Vertreter anwesend ist, wenn HP die Services am ausgewiesenen Standort des Kunden oder per Telefon erbringt.
- e. Der Kunde erkennt an, dass er als Kunde keinerlei Eigentumsrechte an jeglicher Diagnosesoftware erwirbt, die von HP unter Umständen bereitgestellt wird, und dass HP das Recht hat, diese Diagnosesoftware und jegliche von HP geliehenen Modems oder andere Komponenten nach Ende dieser Vereinbarung zu entfernen. Wenn Diagnosesoftware als Teil des PC Tune-up Service eingesetzt wird, werden die Produkte, für die der Service erworben wurde, gemäß den Anweisungen von HP konfiguriert.

**9. Exportrichtlinien:** Der Kunde nimmt zur Kenntnis und bestätigt, dass HP Produkte, Technologien und technische Daten den Export- und Importrichtlinien der USA und anderer Nationen unterliegen. Wenn Kunden Produkte, Technologie oder technische Daten exportieren, reexportieren oder importieren, übernehmen sie die Verantwortung für die Einhaltung der geltenden Rechte und Vorschriften der USA und anderer Nationen und für die Beschaffung der erforderlichen Export- und Importberechtigungen. HP hat das Recht, die Leistungserbringung einzustellen, 1) wenn der Kunde geltende Rechte und Vorschriften nicht einhält und 2) in dem Umfang, in dem es für die Einhaltung der anwendbaren Exportrichtlinien der USA oder ähnlicher Vorschriften erforderlich ist.

#### **10. Remote-Wartung:**

- a. Nach Inkrafttreten dieser Vereinbarung und um dem HP Supportspezialisten die Analyse des Problems des Kunden zu ermöglichen, sammelt und überträgt ein HP Programm Informationen über das Computersystem des Kunden einschließlich persönlicher Daten des Kunden an den HP Supportspezialisten. Die Art der gesammelten Daten richtet sich nach dem System und der Diagnose, für die der Kunde sich entscheidet. Die unten stehende Liste enthält die üblicherweise gesammelten Informationstypen, im Einzelfall können weitere Informationen dazukommen:
  - 1. Computer- und/oder Druckerkonfiguration
  - 2. Druckereinstellungen
  - 3. Produkt- und Seriennummern
  - 4. Hardwarediagnose
  - 5. Versionen der Systemgerätetreiber
  - 6. Microsoft ActiveSync-Version, -Installationsverzeichnis und -Einstellungen
  - 7. Fehler des Geräte-Managers
- b. Während eines Supportanrufs kann der HP Spezialist gegebenenfalls die Funktion des Remote-Desktopzugriffs zur Ermittlung des Fehlers starten. Zum Aktivieren des Remote-Desktopzugriffs benötigt der Kunde eine aktive Breitband- oder alternative Internetverbindung. Mit Abschluss dieser

Vereinbarung erklärt der Kunde sein Einverständnis zur Verwendung der Funktion des Remote-Desktopzugriffs durch die HP Supportspezialisten. Die Funktion des Remote-Desktopzugriffs installiert einige Active X-Plug-Ins im System des Kunden. Der Kunde erkennt an, dass er als Kunde keinerlei Eigentumsrechte an jeglichen Diagnoseprogrammen oder anderer Software erwirbt, die von HP unter Umständen installiert werden, um den Service im Rahmen der Remote-Wartung bereitzustellen. Wenn Diagnoseprogramme oder sonstige Software eingesetzt oder dem Kunden im Rahmen der Remote-Wartung als Serviceleistung bereitgestellt werden, ist der Kunde für das Konfigurieren der von der Serviceleistung umfassten HP Produkte und nicht von HP stammenden Produkte verantwortlich, vorausgesetzt, der Kunde hat von HP zu diesem Zweck eine ausreichende Anleitung erhalten.

- c. Sämtliche betreffende Software und Dateien werden automatisch deinstalliert, wenn die Remote-Sitzung beendet ist oder vom Kunden abgebrochen wird.
- d. Während des Remote-Desktopzugriffs kann der HP Supportspezialist auf das System des Kunden zugreifen. Der HP Supportspezialist nimmt lediglich in die Informationen Einsicht, die zur Unterstützung des Kunden bei der Fehlersuche und -behebung notwendig sind; die gesammelten Informationen werden ausschließlich verwendet, um dem Kunden die Serviceleistung im Rahmen dieser Vereinbarung zu erbringen. DER KUNDE MUSS ALLE PROGRAMME SCHLIESSEN, die nicht mit diesem Problem in Verbindung stehen; während des Remote-Desktopzugriffs sollte der Kunde seinen Computer nicht verlassen, um die Aktivitäten des Spezialisten mitzuverfolgen; der Kunde kann den Zugriff jederzeit beenden, indem er mit der rechten Maustaste auf das Symbol „Virtual Network Computing“ („VNC“) in der Taskleiste klickt und die Option zum Schließen von VNC Server wählt. Der HP Supportspezialist behandelt die angesehenen oder gesammelten Informationen als vertraulich.
- e. Bitte beachten Sie, dass sich die technischen Informationen ändern können, wenn neue Daten hinzukommen. HP empfiehlt dem Kunden daher, auf der HP Seite „Total Care“ regelmäßig nach möglichen Updates zu suchen. Bitte besuchen Sie [www.hp.com/de/totalcare](http://www.hp.com/de/totalcare).

11. **Datenschutz:** Alle personenbezogenen Daten, die der Kunde HP in Verbindung mit dieser Vereinbarung offenlegt oder auf die HP zur Bereitstellung des Service zugreift, werden von HP gemäß der aktuellen HP Datenschutzrichtlinie, die unter <http://www8.hp.com/de/de/privacy/privacy.html> verfügbar ist, zur Bereitstellung des Service von HP verarbeitet. HP hat das Recht, personenbezogene Daten des Kunden an HP Partnerunternehmen, Subunternehmer (einschließlich autorisierter HP Vertreter) und Businesspartner weiterzugeben, die sich gegebenenfalls auch außerhalb des Landes befinden, in dem der Kunde ansässig ist. Jegliche Weitergabe personenbezogener Daten des Kunden wird unter Einhaltung anwendbaren Rechts durchgeführt, um den angemessenen Schutz der Daten zu gewährleisten. HP gibt personenbezogene Daten erst nach Einholung des Einverständnisses des Kunden für Dritte frei.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass weitere Informationen zu den Rechten des Kunden hinsichtlich der von HP verarbeiteten persönlichen Daten in den Hinweisen zu den Rechten bezüglich personenbezogener Daten unter <http://www8.hp.com/de/de/privacy/privacy.html> festgelegt sind.

12. **Serviceübertragung:** Diese Vereinbarung kann nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von HP auf Dritte übertragen werden.
13. **Laufzeit:** Diese Vereinbarung beginnt am Tag des Erwerbs des PC Tune UP Service und endet nach Eintritt einer der folgenden Bedingungen: (i) nach Abschluss der einmaligen vorfallbasierten PC Tune-up Diagnose- und Problembhebungsmaßnahmen; (ii) wenn dies vom PC Tune-up Techniker

festgelegt wird oder (iii) im Falle eines Care Packs nach einem Jahr ab Kaufdatum, wenn der Kunde den Service in dieser Zeit nicht genutzt hat. Die Servicedauer pro Vorfall beträgt sieben Tage. Diese Vereinbarung kann nicht erneuert werden.

#### **14. Kündigung:**

**Vorfallobasierter PC Tune-up Service:** Der vorfallobasierte PC Tune-up Service wird bei Erwerb bereitgestellt und ist nach Bereitstellung nicht kündbar.

**Care Pack PC Tune-up Service:** Der Kunde hat das Recht, die Care Pack PC Tune-up Servicevereinbarung vor Einlösung des Service schriftlich bei der Hewlett-Packard GmbH innerhalb von 365 Tagen ab Erwerbsdatum bei voller Rückerstattung zu kündigen. HP hat das Recht, diese Vereinbarung ab Inkrafttreten jederzeit zu kündigen, wenn der Kunde eine der Bedingungen dieser Vereinbarung mit HP nicht erfüllt oder einhält. Die Kündigungsmitteilung von HP muss schriftlich mindestens dreißig (30) Tage vor der Kündigung vorliegen. Beendet HP die Vereinbarung, erhält der Kunde eine anteilmäßige Rückerstattung basierend auf der bereits verstrichenen Laufzeit der Vereinbarung.

15. **Geltendes Recht:** Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des Landes, in dem der Service bereitgestellt wird, und jegliche Streitigkeiten in Verbindung mit dieser Vereinbarung werden einem ordentlichen Gericht am Standort des Hauptsitzes von HP in diesem Land vorgelegt.
16. **Salvatorische Klausel:** Sollte eine Bedingung oder Bestimmung dieses Vertrags unzulässig oder nicht vollstreckbar sein, so bleiben die Gültigkeit, Rechtmäßigkeit und Vollziehbarkeit der verbleibenden Bedingungen oder Bestimmungen hiervon unberührt.
17. **Gesamte Vereinbarung:** Diese Vereinbarung, bestehend aus der Servicebeschreibung und diesen Geschäftsbedingungen, stellt die gesamte und exklusive Übereinkunft zwischen den Parteien hinsichtlich des hierin beschriebenen Service dar. Es gelten keinerlei andere Geschäftsbedingungen. Änderungen hinsichtlich der Geschäftsbedingungen sind erst nach schriftlicher Vorlage und nach der Unterzeichnung durch einen Bevollmächtigten der beiden Parteien gültig.

**ANHANG A**  
**LISTE DER LÄNDER**

- Vereinigtes Königreich
- Irland
- Frankreich
- Deutschland
- Österreich
- Belgien
- Niederlande
- Schweiz
- Spanien
- Italien