

# HP Technical Phone Support Supportservicevereinbarung („Vereinbarung“)

## Geschäftsbedingungen

Vielen Dank, dass Sie sich für diese HP Technical Phone Support Service-Vereinbarung entschieden haben. Servicebeschreibungen mit genaueren Informationen können von folgender Website heruntergeladen werden: [www.hp.com/ch/phonesupport](http://www.hp.com/ch/phonesupport). HP Technical Phone Support Servicebeschreibungen sind auf Anfrage auch bei einem autorisierten HP Partner erhältlich.

1. Support-Services: HP bietet die in der entsprechenden Beschreibung des Service genannten Support-Services für im Rahmen dieses Vertrags festgelegte, qualifizierte Produkte an (das „Produkt“). Der Service wird von HP oder im Auftrag von HP durch einen autorisierten HP Vertreter geleistet. HP ist nur dann zur Leistung des Service verpflichtet, wenn HP vorher sämtliche erforderlichen Informationen hinsichtlich Kunde und das unterstützte Produkt zur Verfügung gestellt wurden. Unter Umständen muss der Kunde einen Kaufnachweis für das Produkt und diesen Service erbringen. Für nicht im Rahmen dieses Vertrags abgedeckte Produkte und Services fallen die bei HP üblichen Kosten für HP entstandenen Zeit- und Materialaufwand an.
2. Abdeckung: Der Service steht nur Kunden in der Schweiz zur Verfügung. Soweit in der Beschreibung des Service nicht anderweitig angegeben, wird der Service per Telefon und, falls möglich, per Fernzugriff sowie per E-Mail geleistet und steht, mit Ausnahme von Feiertagen, von Montag bis Freitag während der normalen Geschäftszeiten von HP zur Verfügung. Aufgrund lokaler Gegebenheiten kann es hierbei zu Abweichungen kommen.
3. Aktivierung: Der Service steht Kunden nach Erhalt der Service-Referenznummer und der Bedingungen dieses Vertrags (siehe unten) zur Verfügung. Alle Bedingungen dieses Vertrags gelten als durch den Kunden akzeptiert, sobald der Kunde erstmalig per Telefon oder E-Mail den Service in Anspruch nimmt.
4. Voraussetzungen: Der Kunde muss sämtliche, in diesem Vertrag und der Beschreibung zum Service genannten Anforderungen und Pflichten erfüllen.
5. Qualifiziertes Produkt: Ausschließlich die in diesem Vertrag genannten spezifischen HP Hardwareprodukte für Endkunden sind durch diesen Vertrag abgedeckt (eine vollständige Übersicht aller Produkte finden Sie unter: <http://www.hp.com/ch/diagnose>). Darüber hinaus gelten folgende Anforderungen und Bedingungen als Voraussetzung für eine Bereitstellung des Service durch HP:
  - a. Das Produkt muss dem aktuell angegebenen Überarbeitungszustand entsprechen, im Rahmen der veröffentlichten maximalen Nutzungshäufigkeit verwendet werden und sich, der vernünftigen Einschätzung von HP zufolge, in einem guten Betriebszustand befinden. Sofern nicht anderweitig schriftlich durch HP bestätigt, und auch nur soweit im Rahmen vernünftiger Bemühungen möglich, wird der Service für das Produkt nicht über das angegebene Ablaufdatum für den Support hinaus geleistet, oder für nicht von HP stammende Softwareanwendungen und/oder Treiber, deren Unterstützung durch den Drittanbieter der Software eingestellt wurde, je nachdem, was zuerst eintritt.
  - b. HP bietet den Service ausschließlich für aktuelle und frühere sowie explizit genannte Versionen von Softwareprodukten von HP und Dritten, für die der Kunde eine gültige und entsprechende

- Softwarelizenz bzw. Lizenzen besitzt. Darüber hinaus wird der Service nur geleistet, falls die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Softwareprodukt in Verbindung mit Hardware verwendet wird, die von HP oder von einem Drittanbieter spezifizierte Konfigurationen umfasst.
- c. Unter Umständen nimmt HP Änderungen am Produkt vor, um den Betrieb, die Supportfähigkeit und Zuverlässigkeit zu verbessern oder gesetzliche Anforderungen zu erfüllen, ohne dass hierdurch zusätzliche Kosten entstehen.
  - d. Sofern nicht anderweitig in der Beschreibung des Service angegeben, bietet HP keine Unterstützung für Produkte oder Komponenten von Drittanbietern. Unter Umständen wird der Service allerdings in Ausnahmefällen und nur aufgrund einer im Ermessen von HP liegenden Entscheidung dennoch gewährt, falls das Problem auf die gemeinsame Verwendung von HP Produkten mit Produkten und/oder Software von Drittanbietern zurückzuführen ist.
6. Eigentum von HP: Der Kunde akzeptiert, dass die von HP bereitgestellten Materialien wie etwa Dokumente, Entwürfe, Softwareanwendungen, Diagnoseprogramme und zugehörige Medien nicht in das Eigentum des Kunden übergehen.
7. Verantwortlichkeiten des Kunden:
- a. Der Kunde muss HP unverzüglich benachrichtigen, falls sich irgendeine der Informationen ändert, welche im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt wurden.
  - b. Der Kunde verpflichtet sich zur Zusammenarbeit mit HP mit vertretbarem Aufwand bei der Remote-Lösung von Problemen, dem Ausführen von Selbsttests oder Diagnoseprogrammen, dem Bereitstellen von Informationen und dem Ausführen grundlegender Schritte zur Behebung des Problems, wenn HP den Kunden dazu auffordert.
  - c. Der Kunde trägt sämtliche Telekommunikationskosten im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Telefon- und Remote-Service.
  - d. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Kompatibilität nicht unterstützter Produkte, Zubehörteile und Geräte mit dem Produkt.
  - e. Der Kunde sorgt selbst für die Sicherheit seiner eigenen urheberrechtlich geschützten und vertraulichen Informationen und für die Durchführung eines hardwareexternen Verfahrens zur Wiederherstellung verlorener oder geänderter Dateien, Daten oder Programme.
8. Einschränkungen des Service:
- a. Der Service umfasst keine Serviceleistungen bezüglich der Hardware und/oder Software, die nicht in dieser Vereinbarung aufgeführt sind. HP wird die Probleme, mit denen der Kunde an HP herantritt, mit vertretbarem Aufwand lösen, verpflichtet sich jedoch nicht zur Bereitstellung von Lösungen, die entweder nicht verfügbar sind oder nach vernünftigen Maßstäben jenseits der Kenntnis von HP liegen; dies gilt insbesondere für, ist aber nicht beschränkt auf den Fall, dass das Problem des Kunden bei einer fehlerhaften Software liegt, die nicht von HP stammt. In dieser Hinsicht schließt der Service die Bereitstellung von Upgrades der auf den Produkten ausgeführten nicht von HP stammenden Software aus. HP verlässt sich, vollständig oder in Teilen, auf die Informationen, die HP vom Kunden oder einem autorisierten HP Partner vor oder während der Laufzeit dieser Vereinbarung erhält.
  - b. Die Services schließen keine Unterstützung bei der Programmierung von Anwendungen, beim Isolieren von Code-Fehlern oder beim Wiederherstellen von Daten ein. Bei der Diagnose von Software- oder Hardwareproblemen sind unter Umständen zusätzliche kostenpflichtige

- Serviceleistungen erforderlich, die einer gesonderten Vereinbarung zur Hardwarereparatur zwischen Kunde und HP unterliegen.
- c. Falls beim Kauf dieses Service bereits ein Produktfehler vorliegt, wird dieser nicht von den Serviceleistungen gedeckt.
  - d. HP bietet keinen Support für Produkte, an denen unbefugte Änderungen durchgeführt wurden oder falls der Kunde HP nicht gestattet, die von HP als notwendig befundenen oder werksspezifischen Änderungen durchzuführen. Falls HP den Service als erschwert erachtet, weil ein nicht zugelassenes Gerät mit dem Produkt verbunden oder in dieses installiert wurde, muss der Kunde das entsprechende Gerät auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko entfernen, damit HP die Serviceleistung durchführen kann. Bei einem durch solche Produkte erschwerten Service berechnet HP dem Kunden die zusätzliche Arbeitsleistung gemäß den HP Standardservicepreisen.
  - e. Der Service umfasst nicht die Bereitstellung, die Rückgabe oder den Austausch und die Installation von Verbrauchsmaterialien wie Ersatzteilen, Batterien und Wartungskits durch HP.
  - f. HP ist nicht zu Serviceleistungen verpflichtet, die aufgrund folgender Fälle erforderlich sind: (i) Verwendung von Medien, Verbrauchsmaterialien und sonstigen Produkten, die nicht vom Hersteller zugelassen sind; (ii) unzureichende Standortbedingungen oder Wartung durch den Kunden; (iii) mangelnde Sorgfalt, unsachgemäßer Gebrauch, Brand- oder Wasserschaden, elektrische Störungen, Transport durch den Kunden, Arbeiten oder Änderungen am Gerät durch Personen, die weder HP Mitarbeiter noch autorisierte HP Vertreter sind, Naturkatastrophen oder andere Gründe außerhalb der Kontrolle von HP; oder (iv) Einsatz von Produkten anderer Hersteller als HP in der Umgebung des Kunden, wenn diese Produkte Datumsangaben (d. h. Angaben von Tag, Monat und Jahr) nicht korrekt bearbeiten, bereitstellen oder empfangen können und somit der Austausch von Datumsangaben mit dem HP Produkt nicht möglich ist.
  - g. Wenn nicht anders angegeben, hat der Kunde für Produkte, die außerhalb des Landes transportiert werden, nur dann Anspruch auf Serviceleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung, wenn das Produkt und der Service im jeweiligen Land von HP oder einem autorisierten HP Partner angeboten werden.

#### 9. 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.
- b. 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 üblichen gesammelten Arten von Informationen, stellt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit.
  - 1. Computer- und/oder Druckerkonfiguration
  - 2. Druckereinstellungen
  - 3. Produkt- und Seriennummern
  - 4. Hardwarediagnose
  - 5. Versionen der Systemgeräteeinheiten
  - 6. Microsoft ActiveSync-Version, -Installationsverzeichnis und -Einstellungen
  - 7. Fehler des Geräte-Managers
- c. 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.

- d. Sämtliche betreffende Software und Dateien werden automatisch deinstalliert, wenn die Remote-Sitzung beendet ist oder vom Kunden abgebrochen wird.
  - e. Während des Remote-Desktopzugriffs kann der Supportspezialist von HP 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.
  - f. 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/ch/de/totalcare](http://www.hp.com/ch/de/totalcare).
10. Übertragung: Die Rechte des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung, einschließlich des Rechts auf Erhalt des Service, sind nicht übertragbar. HP darf einzelne oder sämtliche Verpflichtungen im Rahmen dieser Vereinbarung an Auftragnehmer übertragen, unter der Voraussetzung, dass HP auch weiterhin gegenüber dem Kunden für die gemäß dieser Vereinbarung auszuführenden Serviceleistungen verantwortlich ist.
11. Laufzeit: Diese Vereinbarung beginnt am Tag des Kaufs des HP Technical Phone Support Service, für welches die Serviceleistungen erbracht werden sollen (d. h. nach Bestätigung des Kundenauftrags und nachdem der Kunde die Servicereferenznummer erhalten hat), sofern in der Servicebeschreibung nicht anderweitig festgelegt; die Vereinbarung gilt, bis entweder die Anzahl der Vorfälle erreicht wurde oder die in der Servicebeschreibung festgelegte Servicedauer abgelaufen ist, je nachdem, welcher Fall früher eintritt. Die Servicedauer pro Vorfall beträgt 7 Tage.
12. Kündigung: HP kann diese Vereinbarung jederzeit schriftlich kündigen, falls der Kunde einer seiner wesentlichen Verpflichtungen im Rahmen dieser Vereinbarung nicht nachkommt oder gegen eine der Bedingungen dieser Vereinbarung verstößt.

13. Garantieansprüche auf die Serviceleistung: Soweit dies nach geltendem Recht möglich ist, werden die Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen von HP hinsichtlich jeglichen gesetzlichen Gewährleistungsanspruchs auf die Serviceleistungen gemäß dieser Vereinbarung auf einen Zeitraum von bis zu zwölf (12) Monaten nach Ablauf der Laufzeit dieser Vereinbarung begrenzt.
14. Haftungsbeschränkungen und Rechtsmittel: HP haftet nicht für Leistungsverzögerungen oder Nichterbringung von Leistungen aufgrund von Ursachen, die außerhalb des Einflussbereichs von HP liegen. In Fällen, in denen HP dem Kunden gegenüber haftbar ist, beschränkt sich die Haftung von HP auf den folgenden Umfang: (i) Schadensersatz bei Körperverletzung oder Tod; (ii) direkter Schaden an Sachvermögen aufgrund jeglichen Ereignisses oder jeglicher Ereigniskette bis zu einer Höhe von 300.000 EUR (dreihunderttausend Euro) bzw. der in die jeweilige Währung umgerechneten Summe (im Nahen Osten und Afrika ist die Summe auf 300.000 USD (dreihunderttausend US-Dollar) bzw. auf die in die jeweilige Währung umgerechnete Summe beschränkt), oder bis zu der gesetzlich vorgeschriebenen höheren Summe; (iii) vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden; (iv) Schäden, für die HP ungeachtet der Schuldfrage haftet (z. B. Produkthaftung); (v) Schäden, die aus der Nichterbringung von Serviceleistungen entstehen, die ausdrücklich von HP garantiert wurden, sowie sonstige direkte Schäden für jeden Anspruch aufgrund eines wesentlichen Verstoßes gegen die Servicevereinbarung, bis zu einer Höhe von 110% der Summe, welche der Kunde für diese Vereinbarung gezahlt hat, oder bis zu der gesetzlich vorgeschriebenen höheren Summe. DER KUNDE HAT NUR UND AUSSCHLIESSLICH ANSPRUCH AUF DIE IN DIESER VEREINBARUNG DARGELEGTEN RECHTSMITTEL. ÜBER DEN IN DIESER VEREINBARUNG AUSDRÜCKLICH BESCHRIEBENEN UMFANG HINAUS WIRD KEINE GARANTIE, WEDER EXPLIZIT NOT IMPLIZIT, GEWÄHRT UND IN KEINEM FALL ÜBERNEHMEN HP ODER SEINE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, AUFTRAGNEHMER ODER ZULIEFERER DIE HAFTUNG FÜR DIREKTE, INDIREKTE, BEILÄUFIG ENTSTANDENE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH AUSFALLKOSTEN ODER ENTGANGENE GESCHÄFTSGELEGENHEITEN, ERTRÄGE ODER GEWINNE, OB TATSÄCHLICH ODER ERWARTET), FÜR SCHÄDEN IN BEZUG AUF DIE BESCHAFFUNG VON ERSATZPRODUKTEN ODER -SERVICELEISTUNGEN SEITENS DES KUNDEN, FÜR SCHÄDEN AUS DATENVERLUST ODER SOFTWAREWIEDERHERSTELLUNG ODER FÜR SONSTIGE SCHÄDEN, OB DIESE IM ZUSAMMENHANG MIT DIESER VEREINBARUNG ODER AUFGRUND UNERLAUBTER HANDLUNGEN ODER AUF ANDERE WEISE ENTSTANDEN SIND. KEINE KLAUSEL IN DIESER VEREINBARUNG BEEINTRÄCHTIGT DIE GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNGSANSPRÜCHE DES KUNDEN ODER JEGLICHE HAFTUNG, DIE LAUT GESETZ WEDER AUSGESCHLOSSEN NOCH BESCHRÄNKT WERDEN DARF.
15. 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.
16. Datenschutz: Alle persönlichen 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://h41112.www4.hp.com/privacynotice/ch/de/info.html>

verfügbar ist, zur Bereitstellung des Service von HP verarbeitet. HP hat das Recht, persönliche 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 persönlicher Daten des Kunden wird unter Einhaltung anwendbaren Rechts durchgeführt, um den entsprechenden Schutz der Daten zu gewährleisten. HP gibt persönliche 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 persönlicher Daten unter <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/ch/de/info.html> festgelegt sind.

17. 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.
18. 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.
19. 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.