

## HP Technical Phone Support Service Agreement („Vertrag“) Allgemeine Geschäftsbedingungen

Vielen Dank für den Kauf dieses HP Technical Phone support Service Agreement. Eine Beschreibung des Service mit detaillierten Informationen finden Sie unter der folgenden Standardadresse [www.hp.com/de/phonesupport](http://www.hp.com/de/phonesupport). Außerdem können Sie auf Wunsch auch eine Beschreibung des Service über einen autorisierten HP Partner beziehen.

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 Deutschland 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/de/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 das

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben.

Technical Phone Support EMEA 01.04.11

- 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. Geistiges Eigentum von HP: Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er keinerlei Eigentumsrechte an von HP zur Verfügung gestellten Materialien wie Dokumenten, Zeichnungen, Software, Diagnoseprogrammen und entsprechenden Medien besitzt.
7. Anforderungen und Pflichten an den Kunden:
- (a) Der Kunde ist verpflichtet, HP sofort über jegliche Änderung an den im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten Daten zu informieren.
  - (b) Der Kunde unternimmt sämtliche zumutbare Anstrengungen, um gemeinsam mit HP die Probleme per Fernzugriff zu beheben, Selbsttests oder Diagnoseprogramme auszuführen, sämtliche erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen sowie bei Aufforderung durch HP grundlegende Wartungsarbeiten durchzuführen.
  - (c) Der Kunde trägt sämtliche Kosten für die Kommunikation bei der Bereitstellung des Service per Telefon oder Fernzugriff.
  - (d) Der Kunde ist verantwortlich für die Kompatibilität nicht unterstützter Produkte, Zubehör und Geräte mit dem Produkt.
  - (e) Der Kunde trägt die Verantwortung für die Sicherheit seiner proprietären und vertraulichen Daten sowie für die Verfügbarkeit eines externen Verfahrens bei Hardwareprodukten, um verlorene oder geänderte Dateien, Daten oder Programme wiederherzustellen.
8. Service-Einschränkungen:
- (a) Der Service umfasst im Hinblick auf Hardware und/oder Software nur die im Rahmen dieses Vertrags festgelegten Services. HP unternimmt jede zumutbare Anstrengungen zur Behebung eines vom Kunden gemeldeten Problems, allerdings übernimmt HP keine Verantwortung hinsichtlich einer Bereitstellung von Lösungen, die entweder nicht verfügbar sind oder über den innerhalb eines vernünftigen Rahmens von HP zu erwartenden Kenntnisstand hinausgehen, insbesondere falls das Problem des Kunden im Zusammenhang mit der Fehlfunktion einer Software steht, die nicht zu den Marken von HP gehört. In dieser Hinsicht ist die Bereitstellung von Upgrades für eine nicht zu den Marken von HP zählende Software, mit der das Produkt betrieben wird, vom Service ausgenommen. HP verlässt sich vollständig oder teilweise auf die HP vom Kunden oder dem autorisierten HP Partner vor bzw. während des Vertrags zur Verfügung gestellten Informationen.
  - (b) Der Service umfasst keine Hilfestellung hinsichtlich Anwendungsprogrammierung, Isolierung von Programmierfehlern oder Datenwiederherstellung. Für eine Diagnose von Software- oder Hardwareproblemen müssen unter Umständen zusätzliche kostenpflichtige Services in Anspruch genommen werden, die Teil eines separaten, zwischen dem Kunden und HP abgeschlossenen Vertrags zur Reparatur von Hardware sind.

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben.

Technical Phone Support EMEA 01.04.11

- (c) Falls der Produktfehler bereits bei Kauf dieses Services vorlag, ist ein solcher Fehler nicht im Rahmen des Service abgedeckt.
- (d) HP bietet keinen Support für Produkte, an denen nicht autorisierte Änderungen vorgenommen wurden, oder falls der Kunde HP die Durchführung von Änderungen verweigert, die HP für erforderlich hält oder die den Werkseinstellungen entsprechen. Falls HP feststellt, dass der Service durch ein nicht qualifiziertes und mit dem Produkt verbundenes oder in diesem installiertes Gerät erschwert wird, muss der Kunde ein solches Gerät auf eigenes Risiko und Kosten vorübergehend entfernen, um HP die Leistung des Service zu ermöglichen. Falls der Service aufgrund eines solchen Produktes erschwert wird, stellt HP dem Kunden die Kosten für diesen zusätzlichen Aufwand gemäß seiner üblichen Servicegebühren in Rechnung.
- (e) Der Service umfasst nicht die Bereitstellung, Entsorgung, den Austausch oder die Installation von Verbrauchsmaterialien, vom Nutzer zu ersetzende Teile, Batterien und Wartungskits durch HP.
- (f) In folgenden Fällen ist HP nicht zur Leistung des Services verpflichtet: (i) Verwendung nicht vom Hersteller genehmigter Medien, Verbrauchsmaterialien und anderer Produkte; (ii) unzulässige Bedingungen vor Ort oder Wartung durch den Kunden; (iii) nachlässige Behandlung, unsachgemäße Verwendung, Feuer- oder Wasserschaden, elektrische Störungen, Transport durch den Kunden, Bearbeitung oder Änderung durch nicht autorisierte sowie nicht von HP beauftragte Dritte, Naturkatastrophen oder andere außerhalb der Kontrolle von HP liegende Gründe; oder (iv) fehlende Funktionen bei den nicht von HP stammenden Produkten in der Kundenumgebung zur korrekten Verarbeitung, Zurverfügungstellung oder Empfang von Datumswerten (d. h. den Werten für Monat, Tag und Jahr) sowie zum korrekten Austausch von Datumswerten mit dem Produkt.
- (g) Sofern nicht anderweitig angegeben, kann außer Landes gebrachten Produkte der Service gemäß den Bedingungen des Vertrags nur in solchen Ländern geleistet werden, in denen das Produkt und der Service von HP oder von autorisierten HP Partnern 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 üblicherweise gesammelten Arten von Informationen, sie ist aber nicht abschließend:
  1. Computer- und/oder Druckerkonfiguration
  2. Druckereinstellungen
  3. Produkt- und Seriennummern
  4. Hardwarediagnose
  5. Versionen der Systemgerätedreiber
  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

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben.

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/de/totalcare](http://www.hp.com/de/totalcare).

10. Abtretung von Rechten: Der Kunde ist nicht befugt, eines der ihm vertragsgemäß zustehenden Rechte abzutreten, einschließlich des Rechts auf Erhalt des Service. HP kann eine oder alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag an einen Subunternehmer abtreten, bleibt gegenüber dem Kunden allerdings haftbar für die Leistung des Service entsprechend des besagten Vertrags.

11. Vertragsdauer: Die Vertragsdauer beginnt mit dem Kaufdatum des unterstützten Produkts (d. h. mit der Bestätigung des Kundenauftrags und dem Erhalt einer Service-Referenznummer durch den Kunden), sofern nicht anderweitig in der Beschreibung des Service angegeben, und endet erst mit Erreichen der vereinbarten Anzahl von Vorfällen oder zum Ablauf des in der Beschreibung des Service angegebenen Service-Zeitraums.

12. Kündigung: HP kann diesen Vertrag jederzeit durch schriftliche Benachrichtigung kündigen, falls der Kunde einer wesentlichen Verpflichtung im Rahmen dieses Vertrags nicht nachkommt oder die Bedingungen des Vertrags verletzt.

13. Leistungsgarantie: Falls gesetzlich vorgeschrieben, beschränkt sich die Haftung und Verpflichtung von HP im Hinblick auf eine gesetzlich vorgeschriebene Garantie zur Durchführung des Service in Übereinstimmung mit diesem Vertrag, auf einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach Ablauf der Vertragslaufzeit.

14. Haftungsbeschränkungen und Rechtsbehelfe:

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben.

Technical Phone Support EMEA 01.04.11

- (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.
15. Ausfuhrbestimmungen: Der Kunde ist sich darüber im Klaren und erklärt sich damit einverstanden, dass Produkte, Technologien und technische Daten von HP den in Deutschland geltenden Aus- und Einfuhrbestimmungen sowie anderen nationalen Vorschriften unterliegen. Aus diesem Grunde ist der Kunde bei Ausfuhr, Wiederausfuhr oder Einfuhr von Produkten, Technologie oder technischen Daten in vollem Umfang verantwortlich hinsichtlich der Einhaltung in Deutschland geltender Gesetze und Bestimmungen sowie für die Einholung entsprechender Ausfuhr- und Einfuhrgenehmigungen. HP setzt unter Umständen die Erbringung der Leistung aus, falls 1) der Kunde gegen irgendwelche geltenden Gesetze und Bestimmungen verstößt, und 2) schränkt die Erbringung der Leistung insoweit ein, als die Einhaltung in Deutschland geltender Ausfuhrbestimmungen oder ähnlicher Vorschriften eine solche Einschränkung erfordert.
16. Datenschutz: Alle personenbezogene 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

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben.

Technical Phone Support EMEA 01.04.11

Einhaltung anwendbaren Rechts durchgeführt, um den entsprechenden Schutz der Daten zu gewährleisten. HP gibt personenbezogene Daten erst nach Einholung des Einverständnisses des Kunden für andere Dritte frei. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass weitere Informationen zu den Rechten des Kunden hinsichtlich der von HP verarbeiteten personenbezogener Daten in den Hinweisen zu den Rechten bezüglich personenbezogener Daten unter <http://www8.hp.com/de/de/privacy/privacy.html> festgelegt sind.

17. Salvatorische Klausel: Sollte eine Bedingung oder Bestimmung dieses Vertrags sich als gesetzeswidrig oder uneinklagbar herausstellen, bleibt die Gültigkeit oder Einklagbarkeit des restlichen Vertrags hiervon unberührt.
18. Geltendes Recht: Dieser Vertrag unterliegt den Gesetzen des Landes, in dem der Service zu erbringen ist und sämtliche Streitfälle in Zusammenhang mit diesem Vertrag sind vor einem ordentlichen Gericht zu regeln, in dessen Zuständigkeit der Hauptsitz von HP in diesem Land fällt.
19. Gesamtvertrag: Dieser Vertrag, bestehend aus der Beschreibung des Service und diesen Vertragsbedingungen, stellt die gesamte und exklusive Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf die Erbringung des hierin beschriebenen Services dar. Es gelten keine anderen Vertragsbedingungen. Eine Änderung der Vertragsbedingungen erlangt nur dann Gültigkeit, wenn diese schriftlich erfolgt und von entsprechend autorisierten Vertretern jeder Partei unterzeichnet wird.