

HP SmartFriend Supportservicevereinbarung („Vereinbarung“) Geschäftsbedingungen

Vielen Dank, dass Sie sich für diese HP SmartFriend Service-Vereinbarung entschieden haben. Servicebeschreibungen mit genaueren Informationen können von folgender Website heruntergeladen werden: www.hp.com/ch/de/smartfriend. HP SmartFriend Servicebeschreibungen sind auf Anfrage auch bei einem autorisierten HP Partner erhältlich.

1. Supportservices: HP stellt für gemäß dieser Vereinbarung qualifizierte Produkte („Produkte“) Supportservices bereit, wie in der entsprechenden Servicebeschreibung erläutert. Die Serviceleistungen werden durch HP oder im Auftrag von HP durch einen autorisierten HP Vertreter erbracht. Die Verpflichtung von HP zur Servicebereitstellung setzt voraus, dass HP zuvor alle erforderlichen Informationen zum Kunden und zum unterstützten Produkt erhalten hat. HP kann vom Kunden einen Kaufnachweis für das Produkt und diesen Service verlangen. Für nicht qualifizierte Produkte sowie für Services, die durch diese Vereinbarung nicht abgedeckt werden, können HP Services mit verschiedenen Arbeitszeit- und Materialoptionen zu HP Standardpreisen erworben werden.
2. Abdeckung: Der Service wird für Kunden in bestimmten Ländern der Region EMEA bereitgestellt (siehe Anhang A: Länderliste). Sofern in der Servicebeschreibung nicht anders angegeben, werden die Serviceleistungen telefonisch und wenn möglich per Remotezugriff oder per E-Mail erbracht; die Services stehen während der üblichen lokalen Geschäftszeiten von HP von Montag bis Freitag zur Verfügung, vorbehaltlich lokaler Änderungen und ausgenommen an Feiertagen.
3. Aktivierung: Der Service steht dem Kunden nach Erhalt der Servicereferenznummer und während der Laufzeit dieser Vereinbarung zur Verfügung. Sie erkennen an, dass Sie durch die Inanspruchnahme des SmartFriend Service durch den ersten Anruf oder die erste E-Mail diese Geschäftsbedingungen annehmen.
4. Voraussetzungen: Der Kunde muss alle in dieser Vereinbarung und der Servicebeschreibung dargelegten Voraussetzungen erfüllen und die Bereiche abdecken, die in die Verantwortlichkeit des Kunden fallen.
5. Qualifiziertes Produkt: Der Kunde muss einen PC der Marke HP oder Compaq unter Windows XP (Professional & Home Edition), Windows XP Service Pack 3, Windows Vista oder Windows 7 verwenden. Unter bestimmten Umständen kann HP sich damit einverstanden erklären, einen Kunden mit einem nicht von HP stammenden PC zu unterstützen, wenn das Problem sich auf eine nicht von HP stammende Software bezieht (eine vollständige Übersicht dieser nicht von HP stammenden Software finden Sie hier: www.hp.com/ch/de/smartfriend). Darüber hinaus müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden und folgende Bestimmungen gelten für die Bereitstellung des Service durch HP:
 - (a) Der Kunde muss eines der in der Servicebeschreibungen aufgeführten Betriebssysteme ausführen. Die vollständige und aktualisierte Liste finden Sie unter www.hp.com/ch/de/smartfriend. Andere Betriebssysteme werden im Rahmen dieses Service nicht unterstützt.
 - (b) Das Produkt muss den aktuellen Versionsstand aufweisen, innerhalb der veröffentlichten maximalen Nutzungsraten betrieben werden und sich nach Meinung von HP in gutem Betriebszustand befinden. Sofern von HP nicht anderweitig schriftlich festgelegt und auch in diesem Fall nur mit vertretbarem Aufwand, werden für das Produkt nach dem veröffentlichten Enddatum für Support

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die Garantien für HP Produkte werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt gehörigen Garantieerklärung beschrieben.
SmartFriend EMEA 10/02/11

- oder für nicht von HP stammende Softwareanwendungen und/oder Treiber, die durch den Drittanbieter nicht mehr unterstützt werden – je nachdem, welche dieser Bedingungen zuerst eintritt –, keine Serviceleistungen erbracht.
- (c) HP stellt Serviceleistungen nur für die aktuelle und unmittelbar vorhergehende oder für eine bestimmte angegebene Version des HP Softwareprodukts bzw. des nicht von HP stammenden Softwareprodukts zur Verfügung, für die der Kunde über eine bzw. mehrere gültige Softwarelizenzen verfügt, und auch nur, wenn das Softwareprodukt zusammen mit Hardware verwendet wird, die in einer von HP oder einem Drittanbieter spezifizierten Konfiguration ausgeführt wird.
 - (d) HP kann das Produkt ohne zusätzliche Gebühr verändern, um Betrieb, Supportfähigkeit und Zuverlässigkeit zu verbessern oder um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen.
 - (e) Sofern in der Servicebeschreibung nicht anders angegeben, unterstützt HP keine nicht von HP stammenden Produkte und Komponenten. Unter bestimmten Umständen und nach alleinigem Ermessen seitens HP können Serviceleistungen für ein Problem bereitgestellt werden, das in Zusammenhang mit einer Kombination aus HP Produkten und/oder Softwareanwendungen und nicht von HP stammenden Produkten und/oder Softwareanwendungen steht.
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 (wie in Abschnitt 2 aufgeführt) 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 Systemgerätreiber
 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

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

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.

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 SmartFriend 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, INDIRECTE, 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

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

SmartFriend EMEA 10/02/11

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.

ANHANG A LISTE DER LÄNDER

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

