

HP SmartFriend Services Allgemeine Geschäftsbedingungen (Deutschland)

Verbraucherschutz:

Die im Rahmen der HP SmartFriend Services gebotenen Vorteile verstehen sich zusätzlich zu allen Rechten, die dem Kunden bei defekten HP-Produkten gemäß der HP Herstellergarantie oder laut der Verbraucherschutzgesetze zu Produkten, die nicht den Bedingungen des Kaufvertrags entsprechen, zustehen. Jene werden durch diese Vereinbarung in keiner Weise eingeschränkt oder beeinträchtigt. Weitere Informationen über Ihre Verbraucherrechte finden Sie hier: [Consumer Legal Guarantee](#)

1. **Services:** Hewlett-Packard GmbH, Herrenberger Str. 140, 71034 Böblingen („HP“) wird Endkunden („Kunden“) mit Sitz in Deutschland die HP SmartFriend Services („Services“), die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und das anwendbaren Datenblatt, die Ihnen mit der Auftragsbestätigung zugehen (gemeinsam diese „Vereinbarung“), beschrieben sind, bereitstellen. In das „Datenblatt“ werden die Leistungsmerkmale, Funktionalitäten, Leistungen, Systemanforderungen, Aktivierungsmethoden, die eingeschlossenen Produkte sowie die Beschränkungen des jeweiligen Service beschrieben (www.hp.com/de/smartfriend).
2. **Servicetypen:** Sie können zum Zeitpunkt des Kaufs zwischen Prepaid- und Abo-Services wählen. Diese werden im Folgenden näher erläutert:
 - a) **„Prepaid-Services“** sind Services, die der Kunde zum Zeitpunkt des Kaufs voll bezahlt. Dabei gelten die folgenden Bedingungen:
 - i. **Gebühren:** Der Kunde zahlt zum Zeitpunkt des Kaufs die für den Prepaid-Service anfallenden Gebühren in voller Höhe und inkl. Steuern an HP oder den HP-Vertriebspartner (die „Servicegebühren“). HP kann für die Auftrags- und Rechnungsbearbeitung Dritte einsetzen, wie in das Datenblatt näher erläutert.
 - ii. **Laufzeit:** Diese Vereinbarung tritt mit dem Kaufdatum des Prepaid-Service in Kraft und endet, sobald alle enthaltenen Services erbracht wurden. Der Kunde bestimmt zum Zeitpunkt des Kaufs die Nutzungsdauer, entweder eine ereignisbezogene Einmal-Nutzung oder Nutzung über eine mehrmonatige Laufzeit, sowie die konkret zu erbringenden Services.
 - iii. **Beendigung durch den Kunden:** Der Kunde kann diese Vereinbarung jederzeit beenden, indem er den Prepaid-Service innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Vertragsschluss schriftlich aufkündigt oder die von HP mitgeteilte Nummer anruft. Im Falle solch einer Kündigung erhält der Kunde die im Voraus gezahlte Servicegebühr zurück. Im Falle, dass die Prepaid-Services mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Kunden bereits begonnen wurden, erhält der Kunde nicht die volle Rückzahlung sondern einen Betrag, der in einem angemessenen Verhältnis zu der Menge der Services, die noch am Tag der Kündigung abgeschlossen werden müssen, steht.
 - b) **„Abo-Services“** sind Services, die der Kunde mittels monatlicher Gebühren bezahlt. Dabei gelten die folgenden Bedingungen:
 - i. **Gebühren:** Zum Zeitpunkt des Kaufs zahlt der Kunde an HP oder den HP-Vertriebspartner im Voraus den ersten Monat der Servicebereitstellung (die „monatliche Servicegebühr“). Anschliessend zahlt der Kunde die monatliche Servicegebühr, beginnend mit dem zweiten Monat der Servicebereitstellung, für die restliche Laufzeit auf monatlicher Basis. In den monatlichen Servicegebühren sind alle anfallenden Steuern enthalten. HP kann für die Auftrags- und Rechnungsbearbeitung Dritte einsetzen, wie in das Datenblatt näher erläutert.
 - ii. **Laufzeit:** Diese Vereinbarung beginnt mit dem Zeitpunkt, an dem der Abo-Service erworben wurde, oder, wenn in das Datenblatt entsprechend angegeben, mit Registrierung und läuft für zwölf (12) Monate, es sei denn sie wird zuvor von einer der Parteien gekündigt. Die Vereinbarung verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden Bedingungen („Verlängerungslaufzeit“), es sei denn, eine der Parteien beendet die Vereinbarung vor Ende der

Fußzeile des Dokuments

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Warenzeichen

Microsoft ist ein in den USA eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Laufzeit/Verlängerungslaufzeit. HP informiert den Kunden vor Ende der Laufzeit/Verlängerungslaufzeit über die aktuell geltenden Bedingungen.

- iii. **Beendigung durch den Kunden:** Der Kunde kann diese Vereinbarung jederzeit beenden, indem er sie schriftlich aufkündigt oder die von HP mitgeteilte Nummer mindestens dreissig (30) Tage vor Vertragsende anruft. Beschliesst der Kunde, diese Vereinbarung vorzeitig zu beenden, erfolgt keine Rückerstattung der monatlichen Servicegebühr für den bereits begonnenen Monat durch HP. Kündigt der Kunde den über das Internet oder andere Fernabsatzkanäle gekauften Abo-Service innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Vertragsschluss, erhält er die im Voraus gezahlte erste monatliche Servicegebühr zurück, es sei denn, die Services wurden bereits mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden vollständig erbracht.
3. **Kundenerklärung:** Mit Kauf der Services bestätigt der Kunde hiermit, dass (i) er das Recht, die Fähigkeit und die Befugnis hat, diese Vereinbarung mit HP einzugehen und dass er damit an die ihr zugrunde liegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gebunden ist, (ii) alle vom Kunden im Zusammenhang mit diesen Services an HP oder den HP-Vertriebspartner weitergegebenen Informationen und persönlichen Angaben (wie Name, Adresse, Kreditkartennummer, Ablaufdatum, E-Mail-Konto usw.) korrekt und vollständig sind und dass er HP umgehend informieren wird, falls sich diese Informationen ändern sollten, (iii) die Services zur persönlichen Nutzung durch den Kunden erworben werden und nicht, um sie weiterzuverkaufen, weiterzuvertreiben oder auf andere Weise mit anderen Parteien oder juristischen Personen zu teilen, (iv) er hinsichtlich der gekauften Services keine missbräuchlichen oder unangemessenen Aktivitäten ausübt, wie z. B. das Stellen einer unverhältnismässig hohen Zahl an Serviceanfragen, und (v) er während der gesamten Laufzeit über eine gültige Lizenz für alle Softwarepakete verfügt, die für die Services erforderlich sind, und er sich gemäss den Lizenzbedingungen für diese Software korrekt verhält.
4. **Serviceanforderungen:** Der Kunde muss bestimmte Anforderungen erfüllen (zum Beispiel hinsichtlich PC-Hardware und Software), die in der jeweiligen Servicebeschreibung (die „Serviceanforderungen“) näher erläutert sind. Sofern eine Software in Verbindung mit dem Service genutzt wird, muss der Kunde darüber hinaus sicherstellen, dass diese rechtmässig über eine entsprechende Lizenz/Lizenzen erworben wurde und dass die aktuelle Version dieser Software ordnungsgemäss installiert ist. Hinsichtlich solcher Services, die nur als Remote-Dienste bereitgestellt werden können, muss der PC des Kunden über ausreichend Funktionalität verfügen, um die Bereitstellung des Service zu unterstützen. Verfügt der PC nicht über ausreichend Funktionalität, muss eine Hardware-Reparatur erfolgen, bevor die Services als Remote-Dienste bereitgestellt werden können. Es obliegt ebenfalls dem Kunden, sicherzustellen, dass er über eine geeignete Internetverbindung für die Bereitstellung des HP-Service verfügt. Kommt als Teil der Services Diagnose-Software zum Einsatz, werden die Produkte, für die der Service bereitgestellt wird, gemäss den Anweisungen von HP konfiguriert. Während der Laufzeit muss der Kunde eine gültige E-Mail-Adresse unterhalten, um Benachrichtigungen oder andere Informationen zum Service empfangen zu können. Auch wenn alle Serviceanforderungen erfüllt werden, kann es vorkommen, dass der vom Kunden erworbenen Service nicht zu jeder Zeit verfügbar ist.
5. **Garantie:** HP beachtet alle gesetzlichen Gewährleistungsrechte.
6. **Geistige Eigentumsrechte:** Der Kunde erwirbt durch diese Vereinbarung weder irgendwelche Eigentums- oder Urheberrechte, noch Patentrechte, Rechte an Handelsgeheimnissen, Warenzeichen oder anderem geistigen Eigentum, das sich im Besitz von HP oder einem externen Software-Anbieter befindet. HP behält das ausschliessliche Eigentumsrecht an allen Serviceleistungen, die unter dieser Vereinbarung erbracht werden, und hält ferner sämtliche geistigen Eigentumsrechte, Titel und Interessen an allen Ideen, Konzepten und Techniken sowie an allem Know-how und der Dokumentation, die im Rahmen der Vereinbarung entwickelt werden. HP räumt dem Kunden das Recht zur Nutzung der Serviceleistungen ausschliesslich für persönliche Zwecke ein.
7. **Haftungsbeschränkungen und Rechtsmittel:** Falls HP gesetzlich gegenüber dem Kunden haftbar gemacht wird, ist die Haftung durch HP auf das Maximum des Kaufpreises begrenzt, den der Kunde im Rahmen dieser Vereinbarung für den entsprechenden Service bezahlt hat. DIE IN DIESER VEREINBARUNG VORGESEHENEN RECHTSMITTEL SIND DIE EINZIGEN UND AUSSCHLISSLICHEN RECHTSMITTEL DES KUNDEN. MIT AUSNAHME DES

Fußzeile des Dokuments

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Warenzeichen

Microsoft ist ein in den USA eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation.

OBEIN BESCHRIEBENEN HAFTEN WEDER HP, NOCH DEREN TOCHTERGESELLSCHAFTEN, ERFÜLLUNGSGEHILFEN ODER LIEFERANTEN IN IRGEND EINEM FALL FÜR DATENVERLUST ODER INDIREKTE, BESONDERE, ZUFÄLLIGE UND FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH KOSTEN DURCH STILLSTAND ODER ENTGANGENER UMSÄTZE) ODER ANDERE SCHÄDEN, UNABHÄNGIG DAVON, OB IN VERTRAGLICHEM, DELIKTRECHTLICHEM, GESETZLICHEM ODER SONSTIGEM RAHMEN.

8. Servicebeschränkungen:

- a) HP bietet keine Unterstützung für Hardware- oder Softwareprodukte an, die nicht in das Datenblatt aufgeführt sind.
- b) Die Reparatur oder Wartung von Hardware oder Software sowie der Austausch von Teilen sind in diesem Service nicht enthalten, sofern in das Datenblatt nicht ausdrücklich Gegenteiliges angegeben ist.
- c) Sofern in das Datenblatt nicht ausdrücklich Gegenteiliges angegeben ist, stellt HP dem Kunden im Rahmen der Services keinerlei physikalische Medien, Dokumentationen oder andere physikalische Leistungen zur Verfügung.
- d) HP bietet keinerlei Unterstützung oder Services für nicht unterstützte Software oder Software-Versionen, die über 180 Tage vor dem Veröffentlichungsdatum der aktuellen Version erworben wurden, es sei denn, HP hat dem zugestimmt.
- e) Sofern in das Datenblatt nicht ausdrücklich Gegenteiliges angegeben ist, bietet HP keinerlei Unterstützung oder Services für Netzwerk- oder Internetkonnektivitätsprobleme des Kunden.
- f) HP ist nicht verantwortlich dafür, Services zu erbringen, die nach Einschätzung von HP erforderlich sind, weil der Kunde PCs oder Software-Anwendungen auf unangemessene Weise genutzt hat.
- g) HP ist nicht verantwortlich dafür, Services zu erbringen, die nach Einschätzung von HP erforderlich sind, weil der Kunde nicht genehmigte Modifikationen an der unterstützten Hardware oder Software vorgenommen hat.
- h) HP bietet keine Services oder Hilfe zu Themen, die sich auf Web-Entwicklungsanwendungen beziehen.
- i) HP ist nicht dafür verantwortlich, Hardware-Probleme zu lösen, die während der Verifizierungstests auftreten, sofern ein solcher Service nicht durch eine laufende HP-Garantie oder eine geltende HP-Hardware-Supportvereinbarung abgedeckt ist.
- j) HP ist nicht für den Schutz der Daten des Kunden verantwortlich und wird vor Bereitstellung der Services keine Datensicherung vornehmen.

9. Verantwortung des Kunden: Eine Bestätigung über den Zahlungseingang sowie Anweisungen, wie auf die entsprechenden Services zugegriffen werden kann, erhält der Kunde per E-Mail. Zusätzliche Pflichten des Kunden:

- a) Gegebenenfalls muss der Kunde das Produkt oder die Anwender gemäß den Registrierungsanweisungen auf dem HP Services Portal, den E-Mail-Anweisungen oder auf andere Weise für die Services registrieren. SOFERN EINE REGISTRIERUNG DURCHGEFÜHRT WERDEN MUSS, IST HP NICHT VERPFLICHTET, SERVICES ZU ERBRINGEN, WENN ES DER KUNDE VERSÄUMT, BEI HP ODER DEM HP-VERTRIEBSPARTNER EINE REGISTRIERUNG WIE IN DIESEM DOKUMENT BESCHRIEBEN VORZUNEHMEN.
- b) Der Kunde muss sicherstellen, dass, falls der erworbene Service für einen einzigen Anwender registriert wurde, er auch nur von diesem genutzt wird oder dass er ansonsten von der entsprechenden Zahl an autorisierten Anwendern genutzt wird. Sollte sich herausstellen, dass ein Service von mehreren oder von nicht autorisierten Kunden genutzt wird, behält sich HP das Recht vor, den Service zu beenden.
- c) Der Kunde trägt die Verantwortung für die Verwaltung und den Schutz der persönlichen Zugangsnummer(n) für den erworbenen Service, um eine betrügerische Nutzung durch andere Anwender zu verhindern.

Fußzeile des Dokuments

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Warenzeichen

Microsoft ist ein in den USA eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation.

- d) Der Kunde muss alle angemessenen Massnahmen treffen, um HP hinsichtlich der Services zu unterstützen und eine Zusammenarbeit mit HP zu gewährleisten. Dies beinhaltet ohne Einschränkung die Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um die Services rechtzeitig bereitzustellen und um festzulegen, für welches Support-Level der Kunde eine Berechtigung besitzt. Der Kunde erkennt an, dass HP die Services nur erbringen kann, wenn er in vollem Umfang und ohne Verzögerung mit HP zusammenarbeitet und dabei sicherstellt, dass HP von seiner Seite korrekte und vollständige Daten und Informationen erhält.
- e) Der Kunde ist für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich sowie dafür, dass über die in den Service eingeschlossenen Hardware-Produkte hinaus ein Verfahren für die Wiederherstellung verlorener oder geänderter Daten, Dateien oder Software-Programme umgesetzt wird. Zur Klarstellung: Allein der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Daten vor Bereitstellung der Services durch HP auf einem externen Speichermedium zu sichern.
- f) Der Kunde erkennt an, dass er keinerlei Eigentumsrechte an der von HP im Rahmen der Services gegebenenfalls bereitgestellten Software erwirbt und dass es seine Pflicht ist, HP nach Abschluss des jeweiligen Service dabei zu unterstützen, diese Software zu entfernen.

10. **Übergang der Services:** Der Kunde darf diese Vereinbarung nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch HP abtreten.

11. **Beendigung durch HP:** HP darf diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung beenden, wenn (i) HP die Services einstellt, wobei in diesem Fall eine anteilige Erstattung der Servicegebühren bzw. der monatlichen Servicegebühren gezahlt wird, (ii) der Kunde gegen die Bedingungen dieser Vereinbarung verstösst oder (iii) HP Grund zu der Vermutung hat, dass der Kunde die Services missbraucht, zum Beispiel, indem er Support für mehr Produkte verlangt als in das Datenblatt als Höchstzahl festgelegt sind. HP darf die Leistungsmerkmale oder Funktionalitäten bestimmter Services ändern, bestimmte Komponenten durch ähnliche Services ersetzen oder das Angebot bestimmter Servicekomponenten einstellen (gemeinsam „Serviceänderungen“). HP wird den Kunden mit einer Frist von 30 Tagen über alle Serviceänderungen informieren.

12. **Datenschutz:** Persönliche Daten des Kunden, die HP im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung zugänglich gemacht werden oder auf die HP bei der Erbringung der Services zugreift, werden von HP zur Erbringung der Services und in Übereinstimmung mit den Datenschutzbestimmungen von HP (abrufbar unter: <http://www8.hp.com/de/de/personal-data-rights.html> und der Datenschutzerklärung verarbeitet (abrufbar unter: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynote/index.html>). Zudem werden Daten, die im Rahmen des Erwerbs der Services dem HP-Vertriebspartner bereitgestellt wurden, gemäss dessen Datenschutzbestimmungen verarbeitet, in der Form wie sie Ihnen zum Zeitpunkt des Kaufs der Services bei diesem Vertriebspartner zur Verfügung standen.

13. **Anwendbares Recht:** Für Rechtsstreitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit diesen Geschäftsbedingungen ergeben, die HP seinen in Deutschland ansässigen Kunden aushändigt, gilt als Gerichtsstand das Land, in dem der betreffende Kunde seinen Geschäftssitz hat.

14. **Vollständige Vereinbarung:** Die Bedingungen dieser Vereinbarung (gemeinsam mit dem Datenblatt) stellen die gesamte Übereinkunft zwischen den Parteien bezüglich der Bereitstellung der hierin beschriebenen Services dar und ersetzen sämtliche zuvor zwischen den Parteien schriftlich oder mündlich ausgetauschten Nachrichten, Erklärungen oder Vereinbarungen. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit. Der Erwerb der Services durch den Kunden gilt als Annahme dieser Vereinbarung durch den Kunden. Änderungen der Geschäftsbedingungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich erfolgen und durch bevollmächtigte Vertreter aller Parteien unterzeichnet werden.

Fußzeile des Dokuments

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Warenzeichen

Microsoft ist ein in den USA eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation.