

# HP Care Pack Support-Bedingungen

## Österreich



Falls Sie das Produkt als Endverbraucher kaufen (d. h. als Endkunde, der die Services hauptsächlich für eine nicht gewerbliche Nutzung erwirbt), [klicken Sie bitte hier](#)  
Falls Sie das Produkt nicht als Endverbraucher kaufen (d. h. Sie erwerben die Services hauptsächlich für eine gewerbliche Nutzung), [klicken Sie bitte hier](#)

## HP Care Pack Support-Bedingungen für Endverbraucher

### Verbraucherschutz

Die im Rahmen der HP Care Pack Support-Services gewährten Vorteile ergänzen sämtliche Rechte, die Ihnen als Endverbraucher gemäß der von HP für HP Produkte gewährten beschränkten Garantie und/oder gemäß geltender Verbraucherschutzrechte zustehen. Insbesondere sind Händler gemäß dem *österreichischen Verbraucherschutzgesetz* verpflichtet, ihren Endverbrauchern zu gewährleisten, dass ein Produkt für den Zeitraum von zwei Jahren ab Kaufdatum die im Kaufvertrag genannten Kriterien erfüllt.

Die Ihnen als Endverbraucher gesetzlich zustehenden Rechte bleiben von dieser Vereinbarung unberührt. Weitere Informationen über diese Rechte finden Sie unter folgendem Link: [Gesetzliche Gewährleistungsansprüche für Endverbraucher](#) oder erhalten Sie bei Ihrer Verbraucherschutzbehörde vor Ort oder über das [Netz der europäischen Verbraucherzentralen](#).

### 1 Parteien

Diese Bedingungen stellen die Vereinbarung („**Vereinbarung**“) dar, in der die Erbringung der HP Care Pack Support-Services durch Hewlett-Packard Gesellschaft mbH („**HP**“) für einen Endverbraucher geregelt ist, der die HP Care Pack Support-Services direkt bei HP oder über einen autorisierten HP Partner zur privaten Nutzung erwirbt (ein „**Kunde**“).

### 2 Bei den „HP Care Pack Support-Services“

handelt es sich um die Services, die:

- In der Leistungsbeschreibung (Datenblatt) beschrieben wurden, die Ihnen zusammen mit Ihrem Registrierungszertifikat („Unterstützende Materialien“) ausgehändigt wurde, in dem die Angebots- und Berechtigungsvoraussetzungen von HP sowie die Beschränkungen des Service und die Verantwortlichkeiten des Kunden dargelegt wurden. Die unterstützenden Materialien finden Sie auf der Website von [HP Care Pack Central: www.hp.com/go/cpc](#).
- Für HP Produkte („HP Produkt“) bestimmt sind, die in Europa, im Nahen Osten und Afrika („EMEA“) gekauft wurden. Das durch die Vereinbarung abgedeckte HP Produkt sowie eine Anleitung für die Anforderung der HP Care Pack Support-Services finden sich in den HP Registrierungszertifikaten, die dem Kunden ausgehändigt wurden, und/oder auf der Rückseite der HP Care Pack Verpackung oder Servicevereinbarung, die durch Bezugnahme hierin aufgenommen werden.
- Entweder:
  - zum gleichen Zeitpunkt wie das HP Produkt, für das die Support-Services erworben werden, gekauft wurden oder innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum; oder
  - zum Ende des Garantiezeitraums oder zum Ablauf eines vorherigen Support-Zeitraums („Post-Warranty und Renewal HP Care Pack“, wie im Folgenden ausführlich beschrieben) gekauft wurden

### 3 Preise und Steuern

Zum Zeitpunkt des Kaufs entrichtet der Kunde die Kosten für die HP Care Pack Support-Services im Voraus. Der Kunde entrichtet hierbei auch alle anfallenden Steuern. Bei einem Kauf direkt von HP erklärt sich der Kunde damit einverstanden, den gesamten Rechnungsbetrag gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Website des HP Store zu bezahlen; andernfalls gelten die Zahlungsbedingungen für Wiederverkäufer.

## 4 Kündigung der Vereinbarung

- **Unentgeltliche Kündigung.** Eine vollständige Rückerstattung der bereits vorab entrichteten Gebühr für die HP Care Pack Support-Services durch den Händler ist nur dann möglich, wenn der Kunde die Vereinbarung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Abschluss kündigt und unter der Voraussetzung, dass zum Zeitpunkt der Kündigung noch keine HP Care Pack Support-Services durch HP geleistet wurden. HP kann die HP Care Pack Support-Services mittels einer sechzig (60) Tage im Voraus erfolgten, schriftlichen Benachrichtigung kündigen, falls diese nicht mehr Teil des Support-Angebots von HP sind. In diesem Fall werden die vorab für die HP Care Pack Support-Services entrichteten Gebühren anteilmässig erstattet.
- **Rücktrittsrecht bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen.** Obige Kündigungsrechte stellen eine Ergänzung und keine Beschränkung der gesetzlichen Rücktrittsrechte bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen dar. Aus diesem Grund hat der Kunde beim Erwerb der HP Care Pack Support-Services über das Internet, per Telefon oder über andere Fernabsatzverfahren bzw. außerhalb von Geschäftsräumen das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss dieser Vereinbarung und ohne Angabe von Gründen von dieser Vereinbarung zurückzutreten. Der Kunde kann sich auf das oben genannte Rücktrittsrecht berufen und sich bereits entrichtete Gebühren erstatten lassen. Bei einem Kauf direkt von HP muss der Kunde den Anweisungen auf der Website des HP Store folgen, über die er die HP Care Pack Support-Services erworben hat; andernfalls gelten die Widerrufsbedingungen des Wiederverkäufers. Hat der Kunde ausdrücklich und in schriftlicher Form den Leistungsbeginn der HP Care Pack Support-Services vor Ablauf des Widerrufszeitraums angefordert, muss der Kunde einen anteilmässigen Betrag entrichten, der die erbrachten Leistungen bis zu dem Zeitpunkt abdeckt, an dem der Kunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht hat und der vergleichbar ist mit den HP Care Pack Support-Services, die zum Datum des Widerrufs noch nicht durchgeführt wurden.

## 5 Standort

Sofern nicht anderweitig in den unterstützenden Materialien festgelegt, erbringt HP keine HP Care Pack Support-Services für HP Produkte, die in ein Land außerhalb von EMEA transferiert wurden, und innerhalb von EMEA nur in jenen Ländern, in denen HP über ein Support Responsible Office oder einen für die Erbringung von Support-Leistungen autorisierten Händler verfügt. Darüber hinaus können für die Erbringung von HP Care Pack Support-Services ausserhalb der entsprechenden HP Abdeckungsbereiche – wie in den unterstützenden Materialien angegeben – unter Umständen zusätzliche Reisekosten anfallen und längere Reaktionszeiten auftreten. Auch die Verpflichtungen hinsichtlich der Wiederherstellung und Reparatur ist hier nur eingeschränkt gültig und der Support ist eventuell nicht zu allen Zeiten erreichbar (der Umfang dieser Bedingungen kann jederzeit bei HP oder HP Wiederverkäufern angefragt werden). Ein Transfer von HP Produkten, die unter diese Vereinbarung fallen, in Länder ausserhalb von EMEA, unterliegt Ihrer Verantwortung und kann, aufgrund der in dem entsprechenden Land geltenden Bedingungen und Gebühren, zu höheren Support- und Verwaltungsgebühren sowie zu einer Veränderung von Service-Umfang und Reaktionszeiten führen (der Umfang dieser Bedingungen kann jederzeit bei HP oder HP Wiederverkäufern angefragt werden).

## 6 Berechtigte Produkte:

Damit für ein HP Produkt entsprechende HP Care Pack Support-Services erworben werden können, muss sich das Produkt in einem guten Betriebszustand befinden. Der Kunde erklärt gegenüber HP, dass sich das Produkt in einem guten Betriebszustand befindet. Bei den durch diese Vereinbarung abgedeckten HP Softwareprodukten muss es sich um jene handeln, die in dem mit dem HP Produkt ausgelieferten Paket enthalten waren, und sie müssen sich zu dem Zeitpunkt, zu dem die Support-Services gemäß dieser Bedingungen angefordert werden, in der aktuellsten oder unmittelbar vorhergehenden Version befinden. Zusätzliche Bedingungen:

- Support für die mit dem HP Produkt bei Auslieferung in einem Paket enthaltene Software ist in den HP Care Pack Support-Services enthalten. Diese Vereinbarung erstreckt sich nicht auf andere Software, einschliesslich nicht in der Lieferung enthaltener kompatibler Software, die mit dem HP Produkt verwendet wird. Der Support für die im Paket mit dem HP Produkt enthaltene Software ist auf verbale Hilfestellung hinsichtlich folgender Punkte beschränkt:
  - Beantwortung von Kundenfragen bei Installation (erste Schritte und Voraussetzungen);
  - Einrichtung und Konfiguration der Software (erste Schritte); und
  - Erläuterung von Fehlermeldungen des Systems sowie Eingrenzung von Systemproblemen auf Probleme bei Verwendung der Software.

- Sofern nicht anderweitig in den entsprechenden unterstützenden Materialien ausdrücklich angegeben, erstreckt sich der Support für die in der Lieferung mit dem HP Produkt enthaltene Software beispielsweise nicht auf folgende Punkte:
  - Generierung oder Diagnose hinsichtlich benutzereigener Programme oder entsprechendem Quellcode;
  - Behebung von Fehlern oder Reparatur der Software;
  - Probleme hinsichtlich Verbindungsherstellung oder Kompatibilität in Zusammenhang mit Produkten von Drittanbietern, einschließlich nicht im Paket mit der Software enthaltener Drittanbietersoftware, die vom Kunden installiert wurde oder gemeinsam mit dem HP Produkt verwendet wird;
  - Installation der Softwareprodukte von Drittanbietern;
  - Optimierung und Anpassung des Systems; und
  - Netzwerkkonfiguration.

## 7 Service-Erbringung

HP Care Pack Support-Services werden unter Berücksichtigung allgemein anerkannter Verfahren und Qualitätsanforderungen geleistet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, eventuelle Beanstandungen hinsichtlich eines Service sofort zu melden, und HP führt einen nicht diesen Anforderungen entsprechenden Service erneut durch. HP haftet nicht für die Leistung oder für Leistungsfehler von Dritten, ihrer Hardware oder Software-Produkte sowie deren Support-Services. HP beachtet alle nach geltendem Recht bestehenden Garantien.

## 8 Verantwortung des Kunden

- Der Kunde muss alle angemessenen Massnahmen durchführen, um bei der Lösung des Problems aus der Ferne mit HP zusammenzuarbeiten und den Versuch der Problemlösung zu unterstützen. Dazu zählen beispielsweise das Starten und Ausführen von Selbsttests oder Diagnoseprogrammen sowie die Bereitstellung sämtlicher benötigter Informationen und die Durchführung grundlegender Maßnahme zur Problembeseitigung nach Aufforderung durch HP.
- Der Kunde trägt dafür Sorge, dass den Service-Mitarbeitern von HP eine Stromversorgung für die Durchführung notwendiger Hardware-Wartungsmassnahmen zur Verfügung steht sowie die im normalen Betrieb verwendeten Verbrauchsmaterialien.
- Der Kunde muss HP darüber in Kenntnis setzen, falls die zu wartenden HP Produkte in einer Umgebung eingesetzt werden, in der HP Mitarbeiter oder die Mitarbeiter eines Auftragnehmers eventuell Gesundheitsgefahren ausgesetzt sind.
- Der Kunde muss sicherstellen, dass ein erwachsener Vertreter im Alter von 18 Jahren oder älter anwesend ist, während die HP Care Pack Support-Services an dem vom Kunden bezeichneten Standort oder telefonisch durchgeführt werden.
- Falls die HP Care Pack Support-Services aus der Ferne geleistet werden, gestattet der Kunde HP, entsprechende System- und Diagnoseprogramme auf dem betreffenden HP Produkt zu installieren und dort zu belassen. Zudem stellt er HP die erforderlichen Anmeldedaten zur Verfügung, die ausschliesslich für die Durchführung von Ferndiagnosen verwendet werden.
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er keinerlei Eigentumsrechte an eventuell zur Verfügung gestellter oder von HP zur Diagnose verwendeter Software besitzt, und dass HP diese Diagnoseprogramme und eventuell von HP zur Verfügung gestellte Modems oder andere Geräte bei Kündigung oder Ablauf dieser Vereinbarung wieder entfernt. Falls möglich, müssen die durch die Vereinbarung abgedeckten HP Produkte für den Zugang über eine Telefonleitung für Sprachkommunikation und eine Telefonleitung für Datenkommunikation konfiguriert werden. Für beide müssen entsprechende Anschlüsse in der Nähe des Produkts vorhanden sein. Bei Aufforderung durch HP führt der Kunde von HP zur Verfügung gestellte Diagnoseprogramme aus, bevor der Service für ein HP Produkt gemäss dieser Vereinbarung geleistet wird.
- Der Kunde entfernt alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom fehlerhaften Gerät, bevor er es an einen von HP benannten Partner zwecks Reparatur oder Austausch zurückgibt. HP haftet nicht für die auf dem zurückgegebenen Gerät gespeicherten Daten.

## 9 Datenvertraulichkeit und persönliche Daten

Der Kunde ist für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich, einschliesslich der personenbezogenen Daten des Kunden. Persönliche Daten des Kunden, die HP im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung zugänglich gemacht werden oder auf die HP bei der Erbringung der HP Care Pack Support-Services zugreift, werden von HP zur Erbringung der Services und in Übereinstimmung mit den Datenschutzbestimmungen von HP (abrufbar unter: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) und der Datenschutzerklärung verarbeitet (abrufbar unter: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

## 10 Haftungsbeschränkungen

Keine Bedingung dieser Vereinbarung führt zu einer Beschränkung oder dem Ausschluss der Haftung von HP hinsichtlich (i) Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf HP zurückzuführen sind oder (ii) grobfahrlässig oder absichtlich verursachte Schäden oder (iii) der gesetzlich vorgeschriebenen Haftung. Weder HP noch seine Tochterunternehmen haften für Schäden, die nicht direkt auf einen Verstoss seitens HP zurückzuführen sind, selbst falls ein solcher Schaden die absehbare Folge dieses Verstosses sein sollte (zu einem solchen Schaden zählen die Kosten für Ausfallzeiten oder entgangene Gewinne), oder andere Schäden, aus Vertragsrecht, unerlaubter Handlung oder einer anderen Anspruchsgrundlage. Keine Bedingung dieser Vereinbarung schränkt die Ihnen gesetzlich zustehenden Rechte als Endverbraucher ein.

## 11 Servicebeschränkungen

Die HP Care Pack Support-Services decken keine Schäden oder Ausfälle ab, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

- Versagen oder nur eingeschränkte Funktionsweise von Drittanbieter-Software oder -Produkten, die die Durchführung des HP Care Pack Support-Service beeinträchtigen;
- Unsachgemäße Verwendung, Vorbereitung des Standorts oder Bedingungen am Standort oder Umweltbedingungen sowie sonstige Nichtbeachtung der Hinweise in den unterstützenden Materialien;
- Veränderungen oder nicht korrekte Systemwartung sowie eine nicht durch HP durchgeführte oder nicht durch HP autorisierte Kalibrierung;
- Missbrauch, Unterlassung, Unfall, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch jemand anderen als HP; oder andere Ursachen außerhalb der Kontrolle von HP; oder
- nicht durch Verschulden von HP ins System gelangte Malware (z. B. Viren, Würmer usw.).

## 12 Registrierung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, das entsprechende Produkt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf des HP Care Pack Support-Service mithilfe der beiliegenden Anweisungen, E-Mail-Dokumente oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Falls ein im Rahmen des Support-Service abgedecktes HP Produkt den Standort wechselt oder der Support-Service mit dem Verkauf eines gebrauchten Produkts übertragen werden soll, muss die Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach dem Kauf vom vorherigen Eigentümer erfolgen. HP IST NICHT ZUR ERBRINGUNG VON SUPPORT-SERVICES VERPFLICHTET, FALLS DER KUNDE DAS HP PRODUKT NICHT WIE HIERIN BESCHRIEBEN REGISTRIERT.

## 13 Übertragung

Eine Übertragung dieser Vereinbarung ist nur in Zusammenhang mit dem Verkauf des abgedeckten Produkts möglich. Der Kunde muss als Veräußerer HP informieren, wenn das durch die Vereinbarung abgedeckte Produkt verkauft wird. Die Übertragung muss in schriftlicher Form erfolgen, unterzeichnet durch den Veräußerer und durch HP überprüfbar. Die Übertragung ist ungültig, wenn sie gegen lokale Vorschriften oder die Ausfuhrbestimmungen der USA verstößt. Der Kunde trägt alle in Zusammenhang mit der Übertragung dieser Vereinbarung anfallenden Steuern oder Gebühren. Unbeschadet der vorherigen Festlegungen können die HP Services durch einen von HP autorisierten Partner erbracht werden.

## 14 Verkauf des HP Care Pack während Garantiezeit

Diese Vereinbarung, neben den anderen HP Care Pack Support-Services, gilt für die HP Care Pack Support-Services, die während der Herstellergarantie verkauft werden, d. h. für HP Care Pack Support-Services, die zusätzlich zu den im Rahmen der ursprünglichen Herstellergarantie enthaltenen Services gewährt werden.

## 15 Post Warranty oder Renewal HP Care Pack Support-Services

Für bestimmte HP Produkte ist der Erwerb eines Post Warranty oder Renewal HP Care Pack möglich. Diese Services müssen wie folgt gekauft und registriert werden: i) frühestens 90 Tage vor Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack; und ii) spätestens 30 Tage nach Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack (ausgenommen Renewal HP Care Packs, die für HP Produkte gekauft wurden, die über eine lebenslange Garantie verfügen, so dass in diesem Fall die -30Tage-Klausel nicht zutrifft). Nur ein Post Warranty oder Renewal HP Care Pack kann gleichzeitig für dasselbe HP Produkt gekauft und registriert werden.

## 16 Vertragsdauer und Kündigung

- **Verkauf des HP Care Packs während der Garantiezeit.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Beginn des Garantiezeitraums für das Hardware HP Produkt und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde; oder bei Services mit Seitenbeschränkung oder anderen festgelegten Nutzungsbeschränkungen, mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen: i) Erreichen der festgelegten Seiten- oder Nutzungsbeschränkung (oder Seitenzahl) oder ii) Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde, je nachdem, welche Bedingung zuerst eintritt. Die Seitenzahl wird definiert als die Anzahl an Seiten (gedruckt oder leer), die die Druck-Engine durchlaufen haben und auf der Testseite verzeichnet wurden.
- **Post Warranty oder Renewal HP Care Pack.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen, je nachdem, welche zuletzt eintritt: i) Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie ii) Ablauf der vorherigen Support-Abdeckung oder iii) Kaufdatum des HP Care Pack und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde.
- **Kündigung.** HP kann diese Vereinbarung jederzeit nach Inkrafttreten kündigen, falls der Kunde eine wesentliche Bedingung dieser Vereinbarung mit HP nicht erfüllt, beispielsweise das Entrichten der Gebühr für die HP Care Pack Support-Services, die Registrierung des Produkts oder die Erfüllung der obigen Bedingungen hinsichtlich der Übertragung dieser Vereinbarung. Der Kunde kann diese Vereinbarung bei Vorliegen berechtigter Gründe gemäss geltender Gesetze kündigen.

## 17 Anwendbares Recht

Sämtliche Rechtsstreitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung unterliegen den Gesetzen von Österreich Zuständig ist *das sachlich zuständige Gericht des ersten Bezirks von Wien.*

## 18 Gesamtvereinbarung

Diese Vereinbarung (zusammen mit den unterstützenden Materialien, die die erworbenen Services beschreiben) stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzt alle eventuell vorhandenen vorherigen Vereinbarungen. Die Verpflichtungen von HP beschränken sich auf diese Vereinbarung. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit. Der Erwerb der HP Care Pack Support-Services durch den Kunden gilt als Annahme dieser Vereinbarung durch den Kunden. Änderungen der Geschäftsbedingungen sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen und durch alle Parteien unterzeichnet werden.

# HP Care Pack Support-Bedingungen für Nichtverbraucher

## 1 Parteien

Diese Bedingungen stellen die Vereinbarung („**Vereinbarung**“) dar, in der die Erbringung der HP Care Pack Support-Services durch Hewlett-Packard Gesellschaft mbH („**HP**“) für (a) einen Endverbraucher geregelt ist, der die HP Care Pack Support-Services direkt bei HP oder über einen autorisierten HP Partner zur eigenen internen Nutzung erwirbt; oder für (b) einen HP Partner, der dazu autorisiert ist, die HP Care Pack Support-Services für seine als Endverbraucher fungierenden Kunden zu erwerben oder für die Endnutzung durch den Partner selbst (beide ein „**Kunde**“).

## 2 Bei den „HP Care Pack Support-Services“

handelt es sich um die Services, die:

- In dem Datenblatt und dem ergänzenden Datenblatt („Unterstützende Materialien“) beschrieben wurden, in dem die Angebots- und Berechtigungsvoraussetzungen von HP sowie die Beschränkungen des Service und die Verantwortlichkeiten des Kunden dargelegt werden. Die unterstützenden Materialien finden Sie auf der Website von HP Care Pack Central. Klicken Sie [hier](#), um das Zusatzdatenblatt mit den ergänzenden Support-Bedingungen aufzurufen.
- Für HP Produkte („HP Produkte“) bestimmt sind, die in Europa, im Nahen Osten und Afrika („EMEA“) gekauft wurden.
- Entweder:
  - zum gleichen Zeitpunkt wie das HP Produkt, für das die Support-Services erworben werden, gekauft wurden oder innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum; oder
  - zum Ende des Garantiezeitraums oder zum Ablauf eines vorherigen Support-Zeitraums („Post-Warranty und Renewal HP Care Pack“, wie im Folgenden ausführlich beschrieben) gekauft wurden.

## 3 Preise und Steuern

Zum Zeitpunkt des Kaufs entrichtet der Kunde die Kosten für die HP Care Pack Support-Services im Voraus. Der Kunde entrichtet hierbei auch alle anfallenden Steuern. Bei einem Kauf direkt von HP erklärt sich der Kunde damit einverstanden, den gesamten Rechnungsbetrag innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum von HP zu bezahlen; andernfalls gelten die Zahlungsbedingungen für Wiederverkäufer.

## 4 Kündigung der Vereinbarung

Eine vollständige Rückerstattung der bereits vorab entrichteten Gebühr für Services durch den Händler ist nur dann möglich, wenn der Kunde die Vereinbarung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Abschluss kündigt und unter der Voraussetzung, dass zum Zeitpunkt der Kündigung noch keine HP Care Pack Support-Services durch HP geleistet wurden. Falls in den unterstützenden Materialien eine andere Kündigungsklausel enthalten ist, haben die in diesem Abschnitt 4 festgelegten Bedingungen Vorrang. HP kann die HP Care Pack Support-Services mittels einer sechzig (60) Tage im Voraus erfolgten, schriftlichen Benachrichtigung kündigen, falls diese nicht mehr Teil des Support-Angebots von HP sind.

## 5 Standort

Sofern nicht anderweitig in den unterstützenden Materialien festgelegt, erbringt HP keine HP Care Pack Support-Services für HP Produkte, die in ein Land außerhalb von EMEA transferiert wurden, und innerhalb von EMEA nur in jenen Ländern, in denen HP über ein Support Responsible Office oder einen für die Erbringung von Support-Leistungen autorisierten Händler verfügt.

## 6 Service-Erbringung

HP Care Pack Support-Services werden unter Berücksichtigung allgemein anerkannter Verfahren und Qualitätsanforderungen geleistet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, eventuelle Beanstandungen hinsichtlich eines Service sofort zu melden, und HP führt einen nicht diesen Anforderungen entsprechenden Service erneut durch. HP haftet nicht für die Leistung oder für Leistungsfehler von Dritten, ihrer Produkte sowie deren Support-Services.

## 7 Geistige Eigentumsrechte

Im Rahmen dieser Vereinbarung erfolgt keine Übertragung geistiger Eigentumsrechte. Der Kunde gewährt HP ein nicht-exklusives, weltweites und gebührenfreies Recht sowie die Lizenz zur Verwendung geistigen Eigentums, das HP und von HP beauftragte Personen zur Durchführung der beauftragten Services nutzen müssen.

## 8 Verstoß gegen geistige Eigentumsrechte

HP nimmt den Kunden gegen jedwede Forderungen in Schutz bzw. legt diese bei, die auf der Grundlage basieren, ein gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellter HP Care Pack Support-Service würde die geistigen Eigentumsrechte von Dritten verletzen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde HP sofort über die Erhebung einer solchen Forderung informiert und zu deren Abwehr mit HP zusammenarbeitet. HP ist dazu berechtigt, den HP Care Pack Support-Service entweder so abzuändern, dass er bei im Wesentlichen gleichbleibender Leistung keine geistigen Eigentumsrechte mehr verletzt. Andernfalls kann HP eine entsprechende Lizenz zur Verfügung stellen. Falls keine dieser Optionen zur Verfügung steht, werden dem Kunden eventuell im Voraus entrichtete Gebühren erstattet. HP haftet nicht für Forderungen, die auf eine nicht autorisierte Verwendung der HP Care Pack Support-Services zurückzuführen ist.

## 9 Datenvertraulichkeit

Der Kunde ist selbst für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich. Die im Rahmen dieser Vereinbarung ausgetauschten Daten werden als vertraulich behandelt, falls sie bei Offenlegung entsprechend gekennzeichnet wurden oder die offensichtlichen Umstände der Offenlegung eine solche Behandlung ratsam erscheinen lassen. Vertrauliche Daten dürfen nur zur Erfüllung der im Rahmen dieser Vereinbarung festgelegten Pflichten oder zur Ausübung entsprechender Rechte verwendet werden. Die Weitergabe an Mitarbeiter, Agenten oder Auftragnehmer ist nur zulässig, sofern diese die vertraulichen Daten zur Unterstützung dieses Zwecks benötigen. Vertrauliche Daten werden unter Einsatz eines zumutbaren Aufwands für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Erhalt vor einer nicht autorisierten Nutzung oder Offenlegung geschützt oder (falls länger) für einen Zeitraum, in dem diese Daten als vertraulich gelten. Diese Verpflichtungen erstrecken sich nicht auf folgende Arten von Informationen: i) dem Empfänger bereits bekannte Informationen oder solche, von denen der Empfänger durch die Weitergabe Kenntnis erlangt und die nicht der Datenvertraulichkeit unterliegen; ii) vom Empfänger selbst und unabhängig entwickelte Daten; oder iii) aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder aufgrund einer behördlichen Aufforderung offenzulegende Informationen.

## 10 Personenbezogene Daten

Der Begriff („**Personenbezogene Daten**“) hat die im HP Addendum zur Verarbeitung von Kundendaten festgelegte Bedeutung. Jede Partei wird die jeweils anzuwendenden datenschutzrechtlichen Verpflichtungen einhalten. Soweit HP Personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt HP's Addendum zur Verarbeitung von Kundendaten. HP's Addendum zur Verarbeitung von Kundendaten ist auf [www.HP.com/Privacy](http://www.HP.com/Privacy) oder auf Anfrage erhältlich. Der Kunde ist verpflichtet, alle auf den Produkten gespeicherten vertraulichen Informationen oder Personenbezogenen Daten zu löschen, bevor er die Produkte zur Reparatur, zum Austausch oder aus anderen Gründen an HP versendet.

## 11 Haftungsbeschränkungen

Die Haftung von HP gegenüber dem Kunden erstreckt sich im Rahmen dieser Vereinbarung auf die Summe von 300'000 \$ oder der vom Kunden für den entsprechenden HP Care Pack Support-Service zu entrichtenden Summe, je nachdem, welche der beiden höher ist. Weder der Kunde noch HP haften für entgangene Erträge oder Gewinne, Kosten für Ausfallzeiten, Verluste oder für indirekte, spezielle oder Folgekosten oder -schäden. HP haftet nicht für eine verzögerte Leistungserbringung oder eine Nichterbringung der Leistung, die auf Gründe außerhalb seiner Kontrolle zurückzuführen sind. Diese Klausel stellt keine Beschränkung der Haftung einer der beiden Parteien in folgenden Fällen dar: nicht autorisierte Nutzung geistiger Eigentumsrechte, durch Nachlässigkeit verursachte Todesfälle oder Verletzungen; arglistige Täuschung; absichtlicher Verstoß gegen die Vereinbarung; gemäß geltender Gesetze nicht ausschließbare oder einschränkbare Haftung.

## 12 Servicebeschränkungen

Die HP Care Pack Support-Services decken keine Schäden oder Ausfälle ab, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

- Versagen oder nur eingeschränkte Funktionsweise von Drittanbieter-Software oder -Produkten, die die Durchführung des HP Care PackSupport-Service beeinträchtigen;
- Unsachgemäße Verwendung, Vorbereitung des Standorts oder Bedingungen am Standort oder Umweltbedingungen sowie sonstige Nichtbeachtung der Hinweise in den unterstützenden Materialien;
- Veränderungen oder nicht korrekte Systemwartung sowie eine nicht durch HP durchgeführte oder nicht durch HP autorisierte Kalibrierung;
- Missbrauch, Unterlassung, Unfall, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch jemand anderen als HP; oder andere Ursachen außerhalb der Kontrolle von HP; oder
- nicht durch Verschulden von HP ins System gelangte Malware (z. B. Viren, Würmer usw.).

## 13 Registrierung

Der Kunde oder der von HP autorisierte Partner ist dafür verantwortlich, das entsprechende Produkt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf des Support-Service mithilfe der beiliegenden Anweisungen, E-Mail-Dokumente oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Falls ein im Rahmen dieses Support-Services abgedecktes HP Produkt den Standort wechselt oder der HP Care Pack Support-Service mit dem Verkauf eines gebrauchten Produkts übertragen werden soll, muss die Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach dem Kauf vom vorherigen Eigentümer erfolgen. HP IST NICHT ZUR ERBRINGUNG VON SUPPORT-SERVICES VERPFLICHTET, FALLS DER KUNDE DAS HP PRODUKT NICHT WIE HIERIN BESCHRIEBEN REGISTRIERT.

## 14 Übertragung

Eine Übertragung dieser Vereinbarung ist nur in Zusammenhang mit dem Verkauf des abgedeckten Produkts möglich. Der Kunde oder der von HP autorisierte Partner muss als Veräußerer HP informieren, wenn das durch die Vereinbarung abgedeckte Produkt verkauft wird. Die Übertragung muss in schriftlicher Form erfolgen, unterzeichnet durch den Veräußerer und durch HP überprüfbar. Die Übertragung ist ungültig, wenn sie gegen lokale Vorschriften oder die Ausfuhrbestimmungen der USA verstößt. Der Kunde trägt alle in Zusammenhang mit der Übertragung dieser Vereinbarung anfallenden Steuern oder Gebühren. Unbeschadet der vorherigen Festlegungen können die HP Services durch einen von HP autorisierten Partner erbracht werden.

## 15 Post Warranty oder Renewal HP Care Pack Support-Services

Für bestimmte HP Produkte ist der Erwerb eines Post Warranty oder Renewal HP Care Pack möglich. Diese Services müssen wie folgt gekauft und registriert werden: i) frühestens 90 Tage vor Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack; und ii) spätestens 30 Tage nach Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack (ausgenommen Renewal HP Care Packs, die für HP Produkte gekauft wurden, die über eine lebenslange Garantie verfügen, so dass in diesem Fall die -30Tage-Klausel nicht zutrifft). Nur ein Post Warranty oder Renewal HP Care Pack kann gleichzeitig für dasselbe Produkt gekauft und registriert werden.

## 16 Vertragsdauer und Kündigung

- **Verkauf des HP Care Packs während der Garantiezeit.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Beginn des Garantiezeitraums für das Hardware HP Produkt und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde; oder bei Services mit Seitenbeschränkung oder anderen festgelegten Nutzungsbeschränkungen, mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen: i) Erreichen der festgelegten Seiten- oder Nutzungsbeschränkung (oder Seitenzahl) oder ii) Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde, je nachdem, welche Bedingung zuerst eintritt. Die Seitenzahl wird definiert als die Anzahl an Seiten (gedruckt oder leer), die die Druck-Engine durchlaufen haben und auf der Testseite verzeichnet wurden.
- **Post Warranty oder Renewal HP Care Pack.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen, je nachdem, welche zuletzt eintritt: i) Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie, ii) Ablauf der vorherigen Support-Abdeckung oder iii) Kaufdatum des HP Care Pack und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde.
- **Netzwerk- oder Software-Support.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit dem Datum der Registrierung oder dreißig (30) Tage nach dem Kaufdatum, je nachdem, welches zuerst eintritt; sie endet entweder mit: i) Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service erworben wurde oder, ii) falls zutreffend, Abschluss des letzten abgedeckten Vorfalles, je nachdem welche Bedingung zuerst erfüllt ist.
- **Kündigung.** HP kann diese Vereinbarung jederzeit nach Inkrafttreten kündigen, falls der Kunde eine Bedingung dieser Vereinbarung mit HP nicht erfüllt.

## 17 Rechtzeitigkeitsklausel

Unter keinen Umständen kann eine Forderung gegenüber HP geltend gemacht werden, wenn der Klagegrund bereits mehr als ein Jahr zurückliegt.

## 18 Anwendbares Recht

Sämtliche Rechtsstreitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung unterliegen den Gesetzen von *Österreich*. Zuständig ist das sachlich zuständige Gericht des ersten Bezirks von *Wien*.

## 19 Gesamtvereinbarung

Diese Vereinbarung stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzt alle eventuell vorhandenen vorherigen Vereinbarungen. Die Verpflichtungen von HP beschränken sich auf diese Vereinbarung. Allerdings gilt für die von HP autorisierten Partner das HP Partner Agreement, in dem sich eventuell zusätzliche Bedingungen finden, die zwischen HP und dem Partner Gültigkeit besitzen. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit. Der Erwerb der HP Care Pack Support-Services durch den Kunden gilt als Annahme dieser Vereinbarung durch den Kunden. Änderungen der Geschäftsbedingungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich erfolgen und durch einen bevollmächtigten Vertreter aller Parteien unterzeichnet werden. Falls Sie hinsichtlich des Kaufs der hierin definierten Support-Services als Endverbraucher gelten, finden die oben genannten Bedingungen für Endverbraucher Anwendung: [klicken Sie hier](#).

**Für Updates registrieren Sie sich unter**  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

