

HP Care Pack Support-Bedingungen

Deutschland



Falls Sie das Produkt als Endverbraucher kaufen (d. h. als Endkunde, der die Services weder zu gewerblichen noch für selbstständige berufliche Tätigkeiten 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 den Endverbraucher

Verbraucherschutz

Die im Rahmen der HP Care Pack Support-Services gewährten Vorteile finden in Ergänzung zu der von HP mit dem jeweiligen Produkt übermittelten Geräteggarantie und/oder geltenden Verbraucherschutzrechten Anwendung. Insbesondere sind Verkäufer gemäß Bürgerliches Gesetzbuch 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 zu Ihren Rechten 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 HP Deutschland GmbH („**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 diesem werden die Angebots- und Berechtigungsvoraussetzungen von HP sowie die Beschränkungen des Service und die Verantwortlichkeiten des Kunden geregelt. 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 Hinweise über die Anforderung der HP Care Pack Support-Services befinden sich in den HP Registrierungszertifikaten, die dem Kunden ausgehändigt wurden und/oder auf der Rückseite der HP Care Pack Verpackung oder Servicevereinbarung, auf die in dieser Vereinbarung Bezug genommen wird.
- 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 oder Renewal HP Care Pack“, wie im Folgenden ausführlich beschrieben) gekauft wurden.

Proaktive Wartung

- **Print:** Unsere Care Packs enthalten die Software „HP Print and Scan Doctor“ für Windows und Mac, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/printsanddoctor> Bitte wenden Sie die Software regelmäßig an, aber mindestens alle 2 Monate. Diese Software wird Ihnen helfen, Probleme bei Ihrem Drucker zu erkennen. In der Care Pack Dienstleistung sind die Long Life Consumables (LLCs) nicht enthalten, falls sie nicht Bestand Ihres gekauften Care Packs sind.

- **PS:** Unsere Care Packs enthalten den HP Support Assistent, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/hp-support-assistant> Bitte wenden Sie die Software regelmäßig an, unsere Empfehlung lautet hier alle 2 Monate.

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 Stornierung und Widerruf der Vereinbarung

- **Stornierung.** 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 storniert und unter der Voraussetzung, dass zum Zeitpunkt der Stornierung 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 einstellen, 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 anteilig erstattet.
- **Widerrufsrecht bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen.** Obige Stornierungsrechte stellen eine Ergänzung und keine Beschränkung der gesetzlichen Widerrufsrechte 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 diese Vereinbarung zu widerrufen. Der Kunde kann sich auf das oben genannte Widerrufsrecht 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 für Wiederverkäufer. 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 Verantwortliche Lokation 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 einwandfreien Zustand befinden. Der Kunde erklärt gegenüber HP, dass sich das Produkt in einem einwandfreien Zustand befindet. Dienstleistungen nach dieser Vereinbarung werden nur für die aktuelle oder unmittelbare Vorgängerversion erbracht bzw. die angegebene Version des Softwareprodukts von HP oder eines anderen Herstellers, für das der Kunde (eine) gültige Softwarelizenz(en) erworben hat. Die Dienstleistungen werden nur dann erbracht, wenn das Softwareprodukt mit Hardware in von HP oder anderen Herstellern empfohlenen Konfigurationen eingesetzt wird. 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 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 in der Lieferung 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 Gewährleistungsrechte.

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 Maßnahmen 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 informieren, wenn 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 Eigentums- oder Urheberrechte 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 Vertraulichkeit 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 Verletzungen (i) des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, (ii) Vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung (iii) der Verletzung von Garantien oder (iv) in den Fällen der Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Für die Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten aufgrund leichter Fahrlässigkeit ist die daraus resultierende Schadensersatzhaftung von HP und seinen Tochterunternehmen auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen HP bei Vertragsschluss aufgrund der HP zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste. Vertragswesentliche Pflichten sind solche grundlegenden Pflichten, die maßgeblich für den Vertragsabschluss waren und auf deren Einhaltung die Parteien vertrauen durften. Keine Bedingung dieser Vereinbarung schränkt die Ihnen gesetzlich zustehenden Rechte als Endverbraucher ein. Weitere Informationen über die Ihnen gesetzlich zustehenden Rechte als Endverbraucher erhalten Sie von Ihrer Verbraucherschutzbehörde vor Ort (oder über das [Netz der europäischen Verbraucherzentralen](#)). Im Übrigen ist jegliche Schadensersatzhaftung von uns, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

11 Servicebeschränkungen

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

- Ausfall oder funktionelle Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, und die Leistungen aus dem HP Care Pack Support-Service beeinträchtigen;
- unsachgemäßen Gebrauch, unsachgemäße Vorbereitung oder mangelhafte Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder eine andere Nichtübereinstimmung mit geltenden Zusatzdokumenten;
- Modifikationen oder ungenügende Systeminstandhaltung oder -einstellung, die nicht von HP oder nicht mit Genehmigung von HP ausgeführt wurde;
- Missbrauch, Nachlässigkeit, Unfall, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch jemand anderen als HP; oder andere Ursachen außerhalb des Einflussbereiches von HP; oder
- Schadprogramme (z. B. Viren, Würmer, etc.), die nicht von HP eingeführt wurden.

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 Abtretung

Diese Vereinbarung darf nur in Verbindung mit dem Verkauf des Produkts abgetreten werden. Der Kunde muss als Veräußerer HP informieren, wenn das durch die Vereinbarung abgedeckte Produkt verkauft wird. Die Abtretung bedarf der Schriftform, ist vom Veräußerer zu unterzeichnen und muss durch HP überprüfbar sein. Die Abtretung ist nicht gültig, wenn sie gegen geltende Ausführbestimmungen des jeweiligen Landes oder der USA verstößt. Der Kunde trägt alle in Zusammenhang mit der Abtretung 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 30-Tage-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 Pack während 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 *Deutschland*. Gerichtsstand ist Stuttgart, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

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 HP Deutschland GmbH („**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 der Leistungsbeschreibung (Datenblatt) und dem Zusatzdatenblatt („Unterstützende Materialien“) beschrieben wurden. In diesem werden die Angebots- und Berechtigungsvoraussetzungen von HP sowie die Beschränkungen des Service und die Verantwortlichkeiten des Kunden geregelt. 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 oder Renewal HP Care Pack“, wie im Folgenden ausführlich beschrieben) gekauft wurden.

Proaktive Wartung

- **Print:** Unsere Care Packs enthalten die Software „HP Print and Scan Doctor“ für Windows und Mac, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/printsdoctor> Bitte wenden Sie die Software regelmäßig an, aber mindestens alle 2 Monate. Diese Software wird Ihnen helfen, Probleme bei Ihrem Drucker zu erkennen. In der Care Pack Dienstleistung sind die Long Life Consumables (LLCs) nicht enthalten, falls sie nicht Bestand Ihres gekauften Care Packs sind.
- **PS:** Unsere Care Packs enthalten den HP Support Assistent, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/hp-support-assistant> Bitte wenden Sie die Software regelmäßig an, unsere Empfehlung lautet hier alle 2 Monate.

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 Stornierung 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 storniert und unter der Voraussetzung, dass zum Zeitpunkt der Kündigung Stornierung noch keine HP Care Pack Support-Services durch HP geleistet wurden. Falls in den Unterstützenden Materialien eine andere Stornierungsklausel 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 einstellen, 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 Verantwortliche Lokation 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 werden keine Immaterialgüterrechte und gewerbliche Schutzrechte übertragen. Der Kunde gewährt HP und seinen Beauftragten an den Immaterialgüterrechten und gewerblichen Schutzrechten, die HP zur Leistungserbringung benötigt, ein nicht ausschließliches, weltweites und gebührenfreies Nutzungsrecht.

8 Verletzung von Schutzrechten

HP verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten durch einen gemäß dieser Vereinbarung geleisteten HP Care Pack Support-Service. Dies setzt eine unverzügliche Unterrichtung und Unterstützung bei der Verteidigung der Ansprüche durch den Kunden voraus. HP ist dazu berechtigt, den HP Care Pack Support-Service entweder so zu verändern, dass er keine Schutzrechte mehr verletzt, aber substanziiell gleichwertig ist, oder entsprechende Nutzungsrechte zu erwerben. Falls keine dieser Optionen zur Verfügung steht, werden dem Kunden eventuell im Voraus entrichtete Gebühren erstattet. HP ist nicht für Ansprüche verantwortlich, die auf eine nicht autorisierte Verwendung der HP Care Pack Support-Services zurückzuführen sind.

9 Vertraulichkeit

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 der Offenlegung entsprechend gekennzeichnet wurden oder aufgrund der Umstände ihrer Offenlegung als vertraulich erachtet werden müssen. 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 sind angemessen vor unberechtigtem Zugriff oder Offenlegung für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Erhalt oder, falls länger, für einen Zeitraum, innerhalb dessen die Daten vertraulich bleiben, zu schützen. Diese Verpflichtungen erstrecken sich nicht auf folgende Arten von Informationen: i) dem Empfänger bereits bekannte Informationen oder solche die dem Empfänger bekannt werden und die nicht der Vertraulichkeit 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 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, atypische 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, Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit; arglistige Täuschung; vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verstoß gegen die Vereinbarung; Verletzung von Garantien; in den Fällen der Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz; 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:

- Ausfall oder funktionelle Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, und die Leistungen aus dem HP Care Pack Support-Service beeinträchtigen;
- unsachgemäßen Gebrauch, unsachgemäße Vorbereitung oder mangelhafte Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder einer anderen Nichtübereinstimmung mit geltenden Zusatzdokumenten;
- Modifikationen oder ungenügende Systeminstandhaltung oder -einstellung, die nicht von HP oder nicht mit Genehmigung von HP ausgeführt;
- Missbrauch, Nachlässigkeit Unterlassung, Unfall, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch jemand anderen als HP; oder andere Ursachen außerhalb des Einflussbereiches von HP; oder
- Schadprogramme (z. B Viren, Würmer, etc.), die nicht von HP eingeführt wurden.

13 Registrierung

Der Kunde oder 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 Abtretung

Diese Vereinbarung darf nur in Verbindung mit dem Verkauf des Produkts abgetreten werden. Der Kunde oder von HP autorisierte Partner muss als Veräußerer HP informieren, wenn das durch die Vereinbarung abgedeckte Produkt verkauft wird. Die Abtretung bedarf der Schriftform, ist vom Veräußerer zu unterzeichnen und muss durch HP überprüfbar sein. Die Abtretung ist nicht gültig, wenn sie gegen lokale Vorschriften oder die Ausfuhrbestimmungen der USA verstößt. Der Kunde trägt alle in Zusammenhang mit der Abtretung 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 30-Tage-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 Pack während 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 Verjährung

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 *Deutschland*. Gerichtsstand ist Stuttgart, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

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

