



Vilkår for HP-support – HP-abonnementsupport til produkter i stort format Denmark

HP-abonnementsupport til produkter i stort format er kun beregnet til virksomhedskunder (dvs. enkeltpersoner eller virksomheder, der primært køber tjenesterne til professionelt brug). Hvis du er kunde (dvs. en enkeltperson, der primært køber tjenesten til personlig eller ikke-professionel brug), kan du se HP's udbud af Care Pack-supporttjenester på vores [centrale websted for HP Care Pack](#).

Hvis du indgår denne aftale på vegne af en virksomhed eller anden juridisk enhed, erklærer du, at du er godkendt til at binde denne virksomhed eller juridiske enhed til denne aftale. Hvis ikke du har en sådan fuldmagt, eller hvis du ikke accepterer denne aftale, må du ikke acceptere denne aftale, og du må ikke bruge tjenesterne.

HP's supportvilkår for ikke-brugere

- 1. Parter** Disse vilkår repræsenterer aftalen ("**Aftalen**") vedrørende levering af HP-abonnementsupport fra **HP Inc Danmark ApS ("HP")** til en slutbruger i form af en virksomhedskunde, der køber HP-abonnementsupport direkte fra HP (en "**Kunde**").
- 2. "HP-abonnementsupport"** er de tjenester, som er:
 - Beskrevet i dataarket og det tilhørende dataark (det "**Supplerende materiale**"), som beskriver HP's tilbud, krav til kvalifikation, servicebegrænsninger og kundens ansvar. Det supplerende materiale kan findes på [HP's centrale websted for Care Pack](#), og du kan klikke [her](#) for at få adgang til dataarket med supplerende vilkår for support.
 - For HP-produkter i stort format ("**HP-produkter**").
 - For kunder i lande, hvor der tilbydes support, som beskrevet i afsnit 5 ("**Placering**") nedenfor.
- 3. HP-abonnementtjenester, månedlig opkrævning, priser og betaling.**
 - HP-abonnementtjenester betales af kunden pr. måned, kvartal eller år på forskud som beskrevet i det tilbud, som du accepterede i portalen for HP-abonnementsupport ("**Portalen**").
 - Priserne fastlægges, når der afgives en bestilling i portalen. Priserne er eksklusive afgifter, og disse betales af kunden.
 - HP forbeholder sig retten til at ændre priser på portalen, før den pågældende bestilling accepteres af HP.
 - I tilfælde af en fejl i prisen har HP ret til at korrigere prisen når som helst inden leveringen. HP vil underrette kunden om den korrigerede pris. Kunden kan vælge at betale den korrigerede pris, men hvis kunden ikke vil betale den korrigerede pris, kan HP annullere kundens bestilling og vil kreditere kundens konto med en refusion, hvis kunden allerede har betalt.
 - Priserne i tilbuddet omfatter ikke installation. Hvis kunden har brug for hjælp til installationen, kan kunden købe en installations- og opsætningstjeneste på tidspunktet for købet af HP-produktet, eller kunden kan få hjælp hos en autoriseret HP-partner.
 - HP accepterer kreditkort eller direkte debitering som betalingsmetode. Ved afgivelse af en bestilling på portalen: (a) Kunden skal vælge den foretrukne betalingsmetode; og (b) kunden giver HP tilladelse til at debitere kundens kreditkort eller vedkommendes konto direkte hver måned.
 - Faktureringen behandles månedligt, kvartalsmæssigt eller hvert år på datoen, hvor bestillingen blev afgivet, og fakturaer sendes pr. e-mail i PDF-format til den adresse, der blev oplyst ved bestillingen, og de sendes i papirformat pr. post, hvis det er krævet ifølge lokal lovgivning.
- 4. Bestillinger.** Alle bestillinger skal accepteres af HP. HP sender en acceptering af bestillingen til kunden eller en meddelelse om annullering så hurtigt som muligt. Når HP har accepteret kundens bestilling, er den endegyldig og bindende. HP forbeholder sig retten til at annullere enhver accepteret bestilling, før tjenesterne leveres, efter HP's eget skøn (uanset om der er betalt eller ej), i tilfælde af materielle fejl i forbindelse med din bestilling, prisen (som beskrevet ovenfor) eller andre forhold, som er angivet i portalen, der vedrører kundens bestilling, eller hvis der

kræves yderligere bekræftelse i forbindelse med eventuel kreditvurdering. Hvis du har betalt, og din bestilling blev annulleret, refunderer HP det pågældende beløb til din konto. Din ret til at annullere er beskrevet nedenfor (se "Periode og opsigelse").

5. **Placering.** HP leverer kun HP-abonnementsupport på HP-produkter i følgende lande: Belgien, Danmark, Finland, Frankrig, Holland, Irland, Luxemburg, Schweiz, Storbritannien, Sverige og Tyskland.
6. **Levering af tjenester.** HP-abonnementsupport udføres med almindelige virksomhedsmetoder og -standarder. Kunden accepterer at underrette HP i god tid om eventuelle problemer i forbindelse med tjenesten, og HP vil udføre tjenester, der ikke lever op til denne standard, igen. HP er ikke ansvarlige for manglende udførelse af tjenester i forbindelse med tredjepartsleverandører, -produkter eller -supporttjenester.
7. **Intellektuel ejendomsret.** Der vil under ingen omstændigheder blive overført ejerskab af intellektuelle rettigheder i henhold til denne aftale. Kunden giver HP en ikke-eksklusiv, verdensomspændende, royaltystri fri ret og licens til alle intellektuelle ejendomsretter, som er nødvendige for, at HP og dets udpegede samarbejdspartnere kan udføre de bestilte tjenester.
8. **Overtrædelse af intellektuel ejendomsret.** HP vil forsvare og/eller afgøre tvister mod kunden, hvis det hævdes, at en af HP's abonnements-tjenester, som leveres i henhold til denne aftale, overtræder en tredjeparts intellektuelle ejendomsret. HP vil kræve, at kunden øjeblikkeligt underretter HP om en sådan tvist, og at kunden samarbejder med vores forsvar. HP kan ændre HP-abonnementstjenesten således, at den ikke overtræder ejendomsretten og er materielt tilsvarende, eller vi kan anskaffe en licens. Hvis ikke dette er muligt, refunderer vi den resterende saldo for ethvert beløb, som kunden har betalt, til kundens konto. HP er ikke ansvarlige for tvister som følge af uautoriseret brug af HP-abonnementsupport
9. **Fortrolighed.** Kunden er ansvarlig for sine egne og personlige oplysningers sikkerhed. Oplysninger, der udveksles i forbindelse med denne aftale, behandles som fortrolige ved afsløringen, eller hvis omstændighederne for afsløringen kan betyde, at dette er nødvendigt. Fortrolige oplysninger må kun bruges til at opfylde forpligtelser eller udøve rettigheder i henhold til denne aftale og må kun deles med ansatte, agenter eller kontrahenter, som har brug for disse oplysninger til opfyldelsen af dette formål. Fortrolige oplysninger beskyttes med rimelige foranstaltninger for at forhindre uautoriseret brug eller afsløring i tre år fremefter fra den dato, hvor de modtages (eller længere), så længe oplysningerne er fortrolige. Disse forpligtelser gælder ikke oplysninger, som: i) var kendt eller bliver kendte af modtagerparten, uden at vedkommende var forpligtet til at behandle disse fortroligt; ii) udarbejdes af modtagerparten separat; eller iii) hvis lokal lovgivning eller en regeringsmyndighed kræver, at de afsløres.
10. **Personoplysninger.** Hver part skal overholde sine respektive forpligtelser i henhold til gældende lovgivning om databeskyttelse. Det er ikke HP's hensigt at have adgang til kundens personligt identificerbare oplysninger ("PIO") i forbindelse med levering af tjenesterne. Hvis HP har adgang til kundens PIO, som ligger på en af kundens computere eller enheder, er adgangen til disse formentlig tilfældig, og kunden har hele tiden kontrol over sine PIO. HP vil kun bruge de PIO, som HP har adgang til, i forbindelse med udførelsen af de bestilte tjenester. Kunden er ansvarlig for sine personlige oplysningers sikkerhed, deriblandt PIO. Alle kundens PIO, der afsløres til HP i forbindelse med denne aftale, behandles af HP for at levere tjenesterne i henhold til HP's privatlivspolitik (kan ses på: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) og meddelelsen om rettigheder i forbindelse med personlige data (kan ses på: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).
11. **Ansvarsbegrænsning.** HP's ansvar over for kunden i henhold til denne aftale er begrænset til maks. 300.000 USD eller til det beløb, som kunden betaler for den relevante HP-abonnementstjeneste. Hverken kunden eller HP er ansvarlige for tab af indtægter, udgifter i forbindelse med nedetid, mistede eller beskadigede data eller indirekte, særlige eller efterfølgende udgifter til skader. HP er ikke ansvarlig for forsinket levering eller manglede evne til at levere som følge af årsager, der ligger uden for HP's kontrol. Denne bestemmelse begrænser ikke nogen af parternes ansvar for: uautoriseret brug af intellektuel ejendomsret, dødsfald eller personskader som følge af misligholdelse fra deres side; svindel; bevidst afvisning af aftalen; og heller intet ansvar, som ikke kan ekskluderes eller begrænses i henhold til gældende lov.

12. **Begrænsninger for tjenesten.** HP-abonnementsupport dækker ikke skader eller fejl som følge af:

- fejl eller funktionelle begrænsninger i ikke-HP-software eller -produkter, der påvirker systemer, som er dækket af HP-abonnementtjenesten;
- forkert brug, forberedelse på stedet eller miljømæssige forhold eller anden manglende overholdelse i forbindelse med det gældende supportmateriale;
- ændringer eller forkert systemvedligeholdelse eller -kalibrering, der ikke er udført eller godkendt af HP;
- misbrug, misligholdelse, ulykke, brand eller vandskade, elektriske forstyrrelser, transport, som er udført af andre end HP; eller andre årsager, der ligger uden for HP's kontrol; eller
- Malware (f.eks. virus, orm osv.), som ikke skyldes HP.

13. **Tildeling.** Denne aftale må kun tildeles i forbindelse med salget af det dækkede HP-produkt og med skriftlig godkendelse fra HP.

14. **Abonnementsupport efter garantiperioden.** I tilfælde af køb af en abonnementtjeneste mere end 90 dage efter udløbet af HP-produktets garantiperiode eller en tidligere købt HP Care Pack, kan HP kræve, at produktets tilstand kontrolleres, og debitere kunden for det servicegebyr, som blev angivet i tilbuddet på portalen, da abonnementsupporten blev bestilt, og som skal accepteres af kunden.

15. **Periode og opsigelse.**

- Periode og automatisk fornyelse. Denne aftale træder i kraft på den dato, som er angivet i det tilbud, der blev udstedt på portalen, da HP-abonnementsupporten blev købt, og udløber én måned, ét kvartal eller et år efter (som angivet i tilbuddet på tidspunktet for købet). Denne aftale fornys automatisk i perioder pr. kalendermåned, pr. kvartal eller pr. år, medmindre den opsiges af kunden eller HP i henhold til nedenstående klausuler.
- Kundens opsigelse. Kunden kan opsiges denne aftale når som helst ved at indsende en afmelding online i afsnittet "Mit abonnement" i portalen. Opsigelsen gælder fra slutningen af den aktuelle periode pr. måned, kvartal eller år, hvis det er relevant. Men hvis kunden opsiges HP-abonnementsupporten før slutningen af de første 12 kalendermåneder efter startdatoen, forbeholder HP sig retten til at opkræve et gebyr for tidlig opsigelse fra kunden som følger:
 - i. for månedlig eller kvartalsmæssig HP-abonnementsupport vil HP opkræve kunden et gebyr for tidlig opsigelse, der svarer til 6 måneder af kundens månedlige opkrævning for HP-abonnementsupport og
 - ii. for årlig HP-abonnementsupport vil HP ikke refundere den forudbetalte, årlige opkrævning.
- HP's opsigelse. HP kan opsiges denne aftale øjeblikkeligt når som helst efter ikrafttrædelsesdatoen, hvis kunden ikke kan overholde betingelserne i denne aftale med HP. Desuden kan HP opsiges denne aftale (a) i slutningen af HP-produktets supportperiode; eller (b) hvis HP ikke længere tilbyder HP-abonnementsupport, vil kunden modtage en skriftlig meddelelse om dette fra HP og få mindst tredive (30) dages varsel før annulleringsdatoen.

16. **Rettidighed for handling.** Der vil under ingen omstændigheder blive rejst sager mod HP i mere end ét år, efter at sagen er blevet rejst.

17. **Gældende love.** Tvister i forbindelse med denne aftale skal afgøres i henhold til lovene Danmark.

18. **Aftalens helhed.** Denne aftale udgør parternes samlede forståelse af indholdet og har forrang over al tidligere kommunikation og alle tidligere aftaler mellem parterne. HP's forpligtelser er begrænset til denne aftale. Kundens supplerende eller øvrige vilkår og betingelser gælder ikke. Kundens accept af denne aftale finder sted ved købet af HP's abonnementsupport. Ingen af ændringerne i vilkårene og betingelserne er gyldige, medmindre de er skriftlige og signeret af en godkendt repræsentant for hver part.

4AA7-0505DAE, October 2017