



Geschäftsbedingungen für den HP-Support

HP-Abonnement-Support für großformatige Produkte

Deutschland

Der HP-Abonnement-Support für großformatige Drucker richtet sich ausschließlich an Unternehmenskunden (d.h. Einzelpersonen oder Unternehmen, die die Dienstleistungen in erster Linie für berufliche Zwecke erwerben). Wenn Sie Verbraucher sind (d. h. eine Einzelperson, die die Dienstleistungen in erster Linie zur persönlichen und nicht-beruflichen Zwecken kauft), beachten Sie bitte die HP Care Pack-Serviceleistungen auf unserer [HP Care Pack Central-Website](#).

Wenn Sie diesen Vertrag im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person abschließen, bestätigen Sie, dass Sie befugt sind, diese juristische Person in einem Vertrag zu verpflichten. Wenn Sie diese Befugnis nicht besitzen oder Sie diesem Vertrag nicht zustimmen, dürfen Sie diesen Vertrag nicht annehmen und dürfen die Dienstleistungen nicht verwenden.

HP-Support Bedingungen für Nichtverbraucher

- 1. Vertragsparteien** Diese Bedingungen stellen den Vertrag („**Vertrag**“) betreffend der Bereitstellung des HP-Abonnement-Supports durch die HP Deutschland GmbH, Schickardstraße 32, 71034 Boeblingen, Deutschland („**HP**“) für Endanwender-Unternehmenskunden dar, die diesen HP-Abonnement-Support direkt von HP erwerben („**Kunde**“).
- 2. Bei dem „HP-Abonnement-Support“** handelt es sich um Dienstleistungen, die:
 - Im Datenblatt und dem zusätzlichen Datenblatt beschrieben werden („**Unterstützende Materialien**“), in dem die Leistungen, die Teilnahmebedingungen, die Grenzen der Dienstleistungen und die Verantwortung des Kunden beschrieben werden. Das Support-Material befindet sich auf der [HP Care Pack Central-Website](#). Wenn Sie [hier](#) klicken, erhalten Sie Zugang zu den zusätzlichen Datenblättern mit Supportbedingungen.
 - Für großformatige HP-Produkte („**HP-Produkte**“) bestimmt sind.
 - Für Kunden in den unterstützten Ländern bestimmt sind, wie in Abschnitt 5 „Standort“ unten, dargestellt.
- 3. Monatliche Gebühren, Preise und Zahlungen für den HP-Abonnement-Support**
 - Der HP-Abonnement-Support ist vom Kunden monatlich, vierteljährlich oder jährlich im Voraus zu zahlen, wie im Angebot definiert, das Sie im Portal HP-Abonnement-Support („**Portal**“) akzeptiert haben.
 - Die Preise werden während der Online-Bestellung im Portal festgelegt. Die Preise schließen die geltenden Steuern nicht ein, die der Kunde zu entrichten hat.
 - HP behält sich das Recht vor, vor Annahme des Auftrages durch HP, die im Portal veröffentlichten Preise zu ändern. HP benachrichtigt den Kunden über den geänderten Preis. Kunden können sich entscheiden, den geänderten Preis zu bezahlen. Wenn sich der Kunde jedoch entscheidet, den geänderten Preis nicht zu bezahlen, kann HP den Auftrag des Kunden stornieren und stellt eine Erstattung oder eine Gutschrift für das Konto des Kunden aus, wenn der Kunde bereits bezahlt hat.
 - Wenn im Preis ein Druckfehler oder ein anderer vergleichbarer Fehler enthalten ist, hat HP das Recht, den Preis jederzeit vor der Lieferung zu korrigieren. HP benachrichtigt den Kunden über den korrigierten Preis. Kunden können sich entscheiden, den korrigierten Preis zu bezahlen. Wenn sich der Kunde jedoch entscheidet, den korrigierten Preis nicht zu bezahlen, kann HP den Auftrag des Kunden stornieren und stellt eine Erstattung oder eine Gutschrift für das Konto des Kunden aus, wenn der Kunde bereits bezahlt hat.
 - In den genannten Preisen ist die Installation nicht inbegriffen. Wenn der Kunde Unterstützung bei der Installation benötigt, ist der Kunde unter Umständen in der Lage, einen Installations- und Setup-Service zum Zeitpunkt des Kaufs des HP-Produkts zu kaufen, oder der Kunde kann sich an einen autorisierten HP-Partner wenden, um Hilfe zu erhalten.
 - HP akzeptiert Kreditkarten oder Lastschriften als Zahlungsmittel. Beim Übermitteln eines Auftrags im Portal ist Folgendes zu beachten: (a) Der Kunde muss das bevorzugte Zahlungsmittel auswählen; und (b) der Kunde erlaubt es HP, die Kreditkarte des Kunden zu belasten oder den Betrag per Lastschrift von seinem Bankkonto auf monatlicher, vierteljährlicher oder jährlicher Basis abzubuchen.

- Die Rechnungsstellung wird auf kalendermonatlicher, vierteljährlicher oder jährlicher Basis am Datum des Auftrags verarbeitet und die Rechnungen werden per E-Mail im PDF-Format an die Adresse geschickt, die beim Übermitteln des Auftrags angegeben wurde. Eine Rechnung in Papierformat wird per Post gesendet, wenn die örtlich geltenden gesetzlichen Vorgaben dies vorschreiben.
4. **Aufträge.** Alle Aufträge unterliegen der Annahme durch HP. HP stellt dem Kunden eine Auftragsannahme- oder Auftragsablehnungsbestätigung zur Verfügung, sobald dies angemessenerweise möglich ist. Nach Annahme des Auftrags des Kunden seitens HP ist er endgültig und verbindlich. HP behält sich das Recht vor, einen angenommenen Auftrag vor der Erbringung von Dienstleistungen nach eigenem Ermessen zu stornieren (unabhängig davon, ob eine Zahlung erfolgt ist oder nicht), falls wesentliche Fehler in Verbindung mit Ihrem Auftrag, dem Preis (wie oben dargestellt) oder anderen Bedingungen, die im Portal veröffentlicht werden und für den Auftrag des Kunden relevant sind, aufgetreten sind oder wenn eine weitere Verifizierung Ihrer Kreditbedingungen und Ihres Kreditstatus dies erfordert. Wenn die Zahlung erfolgt ist und Ihr Auftrag storniert wird, stellt HP eine entsprechende Gutschrift für Ihr Konto aus. Ihre Kündigungsrechte werden unten dargestellt (siehe „Laufzeit und Kündigung“).
 5. **Standort.** HP leistet HP-Abonnement-Support nur für HP-Produkte in den folgenden Ländern: Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Irland, Luxemburg, Niederlande, Schweden, Schweiz und Vereinigtes Königreich.
 6. **Serviceleistung.** Der HP-Abonnement-Support wird unter Berücksichtigung allgemein anerkannter Handelsbräuche und -standards ausgeführt. Der Kunde erklärt sich bereit, eventuelle Benstandungen hinsichtlich der Dienstleistung sofort zu melden, und HP führt jede Dienstleistung erneut aus, die den entsprechenden Standard nicht erfüllt. HP haftet nicht für die Leistung oder Nichterfüllung von Dritten, ihrer Produkte oder ihrer Produktservices.
 7. **Rechte des geistigen Eigentums.** Im Rahmen dieses Vertrags erfolgt keine Übertragung von geistigem Eigentum. Der Kunde gewährt HP und seinen Beauftragten für geistiges Eigentum, welches HP zur Leistungserbringung benötigt, ein nicht ausschließliches, weltweites und gebührenfreies Nutzungsrecht.
 8. **Verletzungen von Rechten des geistigen Eigentums.** HP verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter wegen der angeblichen Verletzung von Rechten des geistigen Eigentums durch eines gemäß diesem Vertrag erbrachten HP Support-Service. Dies setzt eine unverzügliche Unterrichtung und Unterstützung bei der Verteidigung der Ansprüche durch den Kunden voraus. HP ist dazu berechtigt, den HP Support-Service entweder so zu verändern, dass er keine Schutzrechte mehr verletzt, aber substantiell 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-Abonnement-Supports zurückzuführen sind.
 9. **Geheimhaltung.** Der Kunde ist selbst für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich. Die im Rahmen dieses Vertrages 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 Informationen.** Jede Partei wird jeweils ihre eigenen Verpflichtungen zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze erfüllen. HP beabsichtigt nicht, auf personenbezogene, identifizierbare Informationen („PII“) des Kunden zur Bereitstellung von Dienstleistungen zuzugreifen. Sofern HP Zugriff auf PII

erhält, die auf einem System oder Gerät des Kunden gespeichert sind, ist ein derartiger Zugriff nur zufällig und der Kunde verbleibt Datenherr der PII. HP verwendet PII, auf die das Unternehmen Zugriff hat, lediglich zu dem Zweck, die beauftragten Dienstleistungen zu erbringen. Der Kunde ist selbst für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich, einschließlich der PII. PII, die gegenüber HP im Rahmen dieses Vertrags offengelegt werden, werden von HP verarbeitet, um die Dienstleistungen zu erbringen. Dieses Verfahren erfolgt im Einklang mit der Datenschutzrichtlinie von HP (abrufbar unter: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) und der Datenschutzerklärung von HP (abrufbar unter: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

11. **Haftungsbeschränkung.** Die Haftung von HP gegenüber dem Kunden erstreckt sich im Rahmen dieses Vertrages auf die Summe von 300.000 \$ oder der vom Kunden für den entsprechenden HP Abonnement-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, durch Fahrlässigkeit verursachte Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit; arglistige Täuschung; absichtlicher Verstoß gegen die Vereinbarung; gemäß geltender Gesetze nicht ausschließbare oder einschränkbare Haftung.
12. **Servicebeschränkungen.** Der HP-Abonnement-Support deckt keine Schäden oder Ausfälle ab, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:
- Ausfall oder Funktionseinschränkungen von Software oder produktrelevanten Systemen anderer Hersteller, die den HP-Abonnement-Service erhalten;
 - Unsachgemäße Nutzung, Standortvorbereitung oder Standort- oder Umweltbedingungen oder eine anderweitige Nichtbeachtung der entsprechenden Unterstützenden Materialien;
 - Modifikationen oder ungenügende Systemwartung oder -kalibrierung, die nicht von HP ausgeführt oder autorisiert wurden;
 - Missbrauch, Vernachlässigung, Unfall, Feuer oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport von anderer Seite als HP; Ursachen außerhalb der Kontrolle von HP; oder
 - Malware (z. B. Virus, Wurm usw.), die nicht von HP stammt.
13. **Abtretung.** Dieser Vertrag darf nur in Verbindung mit dem Verkauf des abgedeckten HP-Produkts und mit der vorherigen schriftlichen Genehmigung von HP abgetreten werden.
14. **Abonnement-Support nach Ablauf der Produktgarantie.** Im Fall des Erwerbs eines Abonnement-Services nach Ablauf von mehr als 90 Tagen nach Ablauf der HP-Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Packs kann HP einen Gesundheitscheck des Produkts verlangen und dem Kunden die Servicegebühr in Rechnung stellen, die auf dem im Portal ausgestellten Angebot bei Bestellen des Abonnement-Supports angegeben wurde und die vom Kunden zu akzeptieren ist.
15. **Laufzeit und Kündigung.**
- Laufzeit und automatische Verlängerung. Dieser Vertrag beginnt an dem Tag, der im Portal zum Zeitpunkt des Erwerbs des HP-Abonnement-Supports auf dem Auftrag angegeben ist, und läuft einen Kalendermonat, ein Quartal oder Jahr später ab (wie auf dem Auftrag zum Zeitpunkt des Erwerbes angegeben). Dieser Vertrag verlängert sich automatisch um Zeiträume eines Kalendermonates, Quartals bzw. Jahres (je nach Anwendungsbereich), soweit er nicht vom Kunden oder HP gemäß den unten stehenden Klauseln beendet wird.
 - Kündigung durch den Kunden. Der Kunde kann diesen Vertrag jederzeit online durch Einreichung einer Kündigung im Abschnitt „Mein Abonnement“ des Portals. Die Kündigung wird zum Ende des aktuellen Kalendermonats, Quartals bzw. Jahres wirksam. Wenn der Kunde den HP-Abonnement-Support vor Ablauf der ersten zwölf Kalendermonate nach dem Anfangsdatum kündigt, behält sich HP das Recht vor, dem Kunden die folgende Gebühr betreffend einer vorzeitigen Kündigung in Rechnung zu stellen:
 - i. für monatlichen oder vierteljährlichen HP-Abonnement-Support berechnet HP dem Kunden eine Gebühr betreffend der vorzeitigen Kündigung im Gegenwert von sechs Monaten der monatlichen Gebühr für den HP-Abonnement-Support; und
 - ii. für den jährlichen HP-Abonnement-Support erstattet HP die voraus bezahlte Jahresgebühr nicht.

- **Kündigung durch HP.** HP kann diesen Vertrag sofort und jederzeit nach dem Datum des Inkrafttretens kündigen, fall der Kunde eine Bedingung dieses Vertrags mit HP nicht erfüllt. Darüber hinaus kann HP diesen Vertrag (a) am Ende der Support-Laufzeit des HP-Produkts kündigen; oder (b) wenn HP die Bereitstellung des HP-Abonnement-Supports einstellt. In diesen Fällen erfolgt eine Benachrichtigung über die Kündigung in Schriftform und mindestens dreißig (30) Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung.

16. **Pünktlichkeit der Maßnahme.** Unter keinen Umständen erfolgt ein Klageanspruch gegen HP mehr als ein Jahr nach Auftreten des Klagegrunds.

17. **Geltendes Recht.** Streitigkeiten, die in Verbindung mit diesem Vertrag auftreten, unterliegen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist Stuttgart, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

18. **Vollständige Vereinbarung.** Dieser Vertrag stellt die vollständige Vereinbarung der Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzt alle eventuell bestehenden vorhergehenden Vereinbarungen oder Verträge. Die Verpflichtungen seitens HP sind auf diesen Vertrag beschränkt. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht. Der Erwerb des HP-Abonnement-Supports durch den Kunden gilt als Annahme dieser Vereinbarung durch den Kunden. Eine Änderung dieser Vertragsbedingungen ist nur gültig, wenn sie in Schriftform erfolgt und von einem befugten Vertreter jeder Partei unterzeichnet wird. Dies gilt entsprechend für eine Änderung/Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

4AA7-0505DEE, October 2017