

VOM KUNDEN ANGEFORDERTE REPARATURSERVICES AUSSERHALB DER GARANTIE BEDINGUNGEN

1. DEFINITIONEN

"Service" bezieht sich auf Hardwarereparaturen an Hardware, für die die ursprüngliche Herstellergarantie abgelaufen ist.
"Kunde" ist die Partei, für die der Service geleistet wird.
"Angebot" ist der schriftliche Kostenvoranschlag für den Reparaturservice von HP. Er basiert auf Informationen des Kunden.

2. BEREITSTELLUNG VON SERVICES

- Die Bereitstellung von Services durch HP unterliegt diesen Bedingungen. Mit seiner Unterschrift auf dem Angebot akzeptiert der Kunde diese Bedingungen.
- Das Angebot und diese Bedingungen können ausschließlich mittels einer schriftlichen, von einem autorisierten HP Handelsvertreter und dem Kunden unterschriebenen Änderungsvereinbarung geändert werden.
- Diese Bedingungen sind die einzige Vereinbarung zwischen HP und dem Kunden bezüglich der Bereitstellung des Service. Sie setzen alle vorherige mündliche oder schriftliche, den Service betreffende Kommunikation, Darstellungen oder Vereinbarungen zwischen den Parteien außer Kraft. Zusätzliche oder andere Bedingungen des Kunden (insbesondere solche, die der Kunde auf Bestellungen übermittelt) sind ungültig.

3. SERVICEVERFÜGBARKEIT

- Werden Produkte für Serviceleistungen an HP eingesandt, führt HP die Reparaturen in der Regel innerhalb von 7-10 Arbeitstagen ab Eingang des unterschriebenen Angebots durch.
- HP behält sich das Recht vor, keinen Service für Produkte zu leisten, bei denen dies wegen starker Abnutzung oder Alterung unwirtschaftlich ist.

4. STANDARDS

- HP bietet Service, um Hardwareprodukte wieder funktionstüchtig zu machen.
- HP behält sich das Recht vor, wieder aufbereitete Teile oder Produkte zu verwenden, um diese Funktionstüchtigkeit wiederherzustellen.
- Ersatzteile und -produkte werden Eigentum des Kunden. Ausgetauschte Teile und Produkte werden Eigentum von HP.
- HP gibt Benutzern nur zu Problemen telefonische Auskunft, die beim Einsatz eines Softwareprodukts auftreten, für das HP Support gewährt.

5. KOSTENVORANSCHLÄGE

- HP sendet das Angebot an den Kunden und führt sobald wie möglich nach Bestätigung des Angebots durch den Kunden die Servicearbeiten durch. Der Kunde bestätigt, indem er das Angebot im entsprechenden Feld unterschreibt und an HP zurücksendet. Bei folgender Annullierung kann HP eine Bearbeitungsgebühr erheben.
- HP erstellt das Angebot in gutem Glauben, behält sich jedoch das Recht vor, das Angebot nach Bestätigung des Kunden zu ändern, falls sich bei näherer Untersuchung des Produkts herausstellt, dass weitere Arbeiten erforderlich sind.
- Falls der Kunde das Produkt aus eigenem Entschluss an HP eingesandt hat, ohne zunächst mit HP in Kontakt zu treten, kann der Kunde innerhalb von 15 Tagen nach Abgabe des Angebots das Angebot akzeptieren oder ablehnen. An HP eingesandte Produkte können nach Ablauf der 15-tägigen Frist unbearbeitet an den Kunden zurückgesandt werden, falls der Kunde nicht auf das Angebot reagiert.

6. SERVICEVERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

Der Kunde muss:

- eine schriftliche Zusammenfassung der bei dem Produkt auftretenden Fehler und ggf. des Verlaufs der Entwicklung des Fehlers erstellen und mit einzusenden.
- den Transport des Produkts durch HP oder Vertreter von HP durch Anruf bei der HP Response Line arrangieren.
- die Verantwortung für die Sicherheit seines Eigentums und seiner vertraulichen Informationen übernehmen.
- vom Produkt unabhängige Schritte zur Wiederherstellung verlorener oder geänderter Dateien, Daten oder Programme durchführen.
- vor Durchführung des Service vor Ort Produkte entfernen, die nicht von HP unterstützt werden.
- HP informieren, wenn Produkte in einer Umgebung verwendet werden, die für Mitarbeiter oder Subunternehmer von HP potenziell gesundheitsgefährdend ist.

7. EINSCHRÄNKUNGEN

- HP behält sich das Recht vor, für Produkte keinen Service bereitzustellen, die sich in einer für Mitarbeiter oder Subunternehmer von HP unsicheren oder gesundheitsgefährdenden Umgebung befinden.
- HP behält sich das Recht vor, für Produkte keinen Service bereitzustellen, die mit Produkten verbunden sind, die von HP nicht geliefert oder unterstützt werden.
- HP stellt keinen Service für Produkte bereit, an denen nicht autorisierte Manipulationen vorgenommen wurden, oder wenn der Kunde HP nicht gestattet, nach den Vorgaben von HP erforderliche oder vom Hersteller angegebene Änderungen vorzunehmen. Stellt HP fest, dass der Service durch ein nicht qualifiziertes Gerät erschwert wird, das mit dem Produkt verbunden oder darin installiert ist, muss der Kunde dieses Gerät vorübergehend auf eigenes Risiko und eigene Kosten entfernen, damit HP den Service leisten kann. Bei Erschwerung des Service durch solche Produkte stellt HP dem Kunden die zusätzliche Arbeit zu den Standard-Servicetarifen von HP in Rechnung.

- Unter folgenden Voraussetzungen ist HP nicht verpflichtet, Service zu leisten: (i) Verwendung von Medien, Verbrauchsmaterialien und sonstiger Produkte, die nicht vom Hersteller zugelassen sind, (ii) Unzureichende Standortbedingungen oder Wartung beim Kunden, (iii) Nachlässigkeit, falsche Nutzung, Feuer- und Wasserschaden, elektrische Störungen, Transport durch Kunden, Arbeiten oder Änderungen, die nicht von HP Personal oder autorisierten Repräsentanten vorgenommen wurden, Naturkatastrophen oder sonstige Gründe, die sich dem Einfluss von HP entziehen, oder (iv) Unfähigkeit von Nicht-HP-Produkten in der Umgebung des Kunden, Datumsdaten ordnungsgemäß zu verarbeiten, bereitzustellen und zu empfangen (d. h. Darstellung von Monat, Tag und Jahr) und mit dem Produkt auszutauschen.
- HP bietet keinen Service für Produkte, die nicht zur Palette der aktuell vom HP Support erfassten Produkte zählen.

8. GARANTIE

- HP garantiert, dass bei der Serviceleistung alle sinnvollen Maßnahmen ergriffen und die in Absatz 4 aufgeführten Standards beachtet werden, kann jedoch im Falle einer Softwareberatung nicht garantieren, dass der Rat das Problem des Kunden löst.
- Reparierte und/oder ausgetauschte Teile oder Produkte sind für einen Zeitraum von 90 Tagen nach der Installation frei von Material-, Verarbeitungs- oder Konstruktionsdefekten.
- In Bezug auf die Serviceleistung gewährt HP nur die oben aufgeführten Garantien. Sie ersetzen alle ausdrücklichen oder stillschweigenden sonstigen Garantien, Bedingungen, Darstellungen und Gewährleistungen hinsichtlich Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck sowie alle sonstigen ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien, Bedingungen, Darstellungen und Gewährleistungen.

9. RECHTSMITTEL- UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- Im Falle des Garantiebruchs beschränken sich die Haftung von HP sowie die Rechtsmittel des Kunden auf die erneute Serviceleistung.
- In dem Umfang, in dem HP gegenüber dem Kunden haftbar ist, haftet HP in folgendem Rahmen: Bei (i) Beeinträchtigung der körperlichen Unversehrtheit oder Tod; (ii) direkten Schäden an materiellem Eigentum durch Einzelereignisse oder zusammenhängende Ereignisse bis zu einem Betrag von € 300,000 (dreihunderttausend Euro) oder dem entsprechenden Betrag in lokaler Währung (in Nahost und Afrika ist dieses Limit auf US\$ 300,000 (dreihunderttausend US-Dollar) oder den entsprechenden Betrag in lokaler Währung festgelegt) oder einem der Gesetzgebung entsprechenden höheren Betrag; (iii) vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführten Schäden; (iv) Schäden, für die HP von der Schuldfrage unabhängig haftbar ist (d. h. Produkthaftung); (v) Schäden, die aus dem Fehlen von Servicemerkmalen resultieren, die HP ausdrücklich zugesichert hat, und sonstige direkte Schäden für jeden Anspruch, der auf einer erheblichen Verletzung des Service basiert, bis zu einer Summe, die dem Gesamtbetrag entspricht, die der Kunde für den Service gezahlt hat, oder einem der Gesetzgebung entsprechenden höheren Betrag.
- Dem Kunden stehen ausschließlich die in dieser Vereinbarung aufgeführten Rechtsmittel zur Verfügung. Außerhalb des in dieser Vereinbarung abgesteckten Rahmens wird keine ausdrückliche oder stillschweigende Garantie gewährt, und in keinem Fall sind HP, ihre Tochterfirmen, Subunternehmer oder Lieferanten haftbar für direkte, indirekte, spezielle beiläufige Folgeschäden (inklusive Ausfallzeit, Kosten oder verlorene Geschäftsgelegenheiten, Umsatz- oder Gewinneinbußen, ob tatsächlich oder vorweggenommen), für Schäden hinsichtlich der Beschaffung von Ersatzprodukten oder -services durch den Kunden, Schäden hinsichtlich Datenverlust oder Softwarewiederherstellung sowie sonstige Schäden basierend auf Vertrag, Schadenersatzbestimmungen oder Sonstigem.
- Diese Vereinbarung beeinträchtigt nicht die gesetzlichen Rechte von Kunden, noch jegliche Haftung, die rechtlich nicht ausgeschlossen oder begrenzt werden kann.

10. RISIKO

Sofern nicht anders festgelegt, übernimmt HP das Risiko für Verlust oder Beschädigung von Produkten, während sie sich im Besitz von HP, seiner Angestellten oder Bevollmächtigten befinden.

11. VERSCHIEDENES

- HP ist nicht haftbar für verzögerte oder nicht erbrachte Erfüllung von Verpflichtungen, wenn dies auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.
- Die Gültigkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit einzelner Bedingungen setzt die übrigen Bedingungen nicht außer Kraft.
- Keine Partei darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Rechte oder Verpflichtungen festsetzen.
- Exportbeschränkungen: HP darf den Service aussetzen, falls der Kunde unter Verletzung von US-, lokalen oder sonstigen anwendbaren Exportbeschränkungen mit Produkt- und technischen Informationen handelt, die HP ihm zur Verfügung gestellt hat.
- Geltendes Recht: Diese Vereinbarung unterliegt der Rechtsprechung des Landes, in dem der Service geleistet wird. Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten, die diese Vereinbarung betreffen, ist der Ort, in dem sich die Hauptniederlassung von HP für dieses Land befindet.
- Vollständige Vereinbarung: Diese Vereinbarung ist das gesamte und ausschließliche Übereinkommen zwischen den Parteien hinsichtlich der Servicebereitstellung. Andere Bedingungen gelten nicht. Eine Änderung dieser Bedingungen ist nur in Schriftform gültig und muss von einem Bevollmächtigten jeder Partei unterzeichnet werden.

Diese Dienstleistungen werden nur in Österreich erbracht.