

# HP Care

## HP Personal System Care Pack Services



### Servicevorteile

- Hochwertige Betreuung bei Diagnose/Reparatur

### Service-Highlights

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Reparatur im von HP benannten Reparaturzentrum (Ersatzteile und Arbeitsleistung enthalten)
- Rücksendung des funktionsfähigen Geräts an Ihren Aufenthaltsort
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte

### Übersicht über die Services

Sorgen Sie dank HP Care mit Geräteservice und Support-Optionen, die die Produktivität wiederherstellen, für zufriedene Mitarbeiter:innen.<sup>16</sup> Erweitern Sie den Schutz auf Ihren HP Geräten mit IT-Support zur Behebung von Hardwareproblemen für bis zu fünf Jahre ohne zusätzliche Kosten. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter:innenn schnell wieder produktiv sein können – mit bequemem Remote-IT-Support, der Geräteprobleme in 85 % der Fälle unmittelbar lösen kann.<sup>17</sup> Wählen Sie bei komplexeren Problemen die kostengünstigere Diagnose und Reparatur mit HP Care an einem sachkundigen HP Servicestandort. Geben Sie Ihr Gerät einfach an einem HP Standort mit fachkundigen Techniker:innen ab – oder schicken Sie es ein – und lassen Sie es reparieren.

### Funktionen und Spezifikationen

HP Care bietet qualitativ hochwertigen externen Support mit Remote-Unterstützung für Ihre abgedeckte Hardware. Genauer gesagt sind im Service enthalten: Offsite-Reparatur bzw. -Austausch, einschließlich der Materialien und Teile, Arbeitskosten sowie die Kosten für die Rücksendung. HP Care kann über einen von HP bestellten Kurier bereitgestellt werden, der das reparaturbedürftige Gerät abholt und es nach Lösung des Problems an den Kundenstandort zurückbringt. Alternativ stellt HP dem Kunden bzw. der Kundin ein Versandetikett zur Verfügung und der Kunde bzw. die Kundin ist für den Versand des Geräts an HP verantwortlich. Dann liefert HP das Gerät nach Lösung des Problems an den Standort des Kunden bzw. der Kundin zurück.

HP bietet Service-Levels mit verschiedenen Lieferoptionen zu einem von HP benannten Reparaturzentrum. Weitere Einzelheiten finden Sie unten.

## REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -UNTERSTÜTZUNG

Nachdem Ihr Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren und den Vorfall zu beheben. HP führt eine Remote-Diagnose durch. Dabei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen. Im Rahmen eines gültigen Servicevertrags leistet HP telefonische Unterstützung für durch den Kunden bzw. durch die Kundin installierbare Firmware sowie im Hinblick auf Komponenten für Reparaturen durch den Kunden bzw. die Kundin (Customer Self Repair, CSR).

Vorfälle mit abgedeckter Hardware können je nach lokaler Verfügbarkeit per Telefon oder über die Website an HP gemeldet werden. Dies ist auch rund um die Uhr als automatisiertes Equipment Reporting Event über die HP Lösung für elektronischen Remote-Support möglich. HP bestätigt den Empfang der Service-Anfrage durch Eröffnung eines Vorfalls und Zuweisung einer Vorfalls-ID, die Ihnen mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

## OFFSITE-SUPPORT UND MATERIALIEN

Falls HP zu dem Schluss kommt, dass eine Behebung des Problems aus der Ferne nicht möglich ist, weist HP den Kunden bzw. die Kundin an, das fehlerhafte Hardwareprodukt an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zu senden. Je nach der Abdeckung in Ihrer geografischen Region holt HP das Gerät alternativ am Standort des Kunden bzw. der Kundin ab. HP stellt externen technischen Support bereit. HP stellt die von HP unterstützten Teile und Materialien bereit, die erforderlich sind, um das Hardwareprodukt wieder betriebsfähig zu machen. Parallel zum externen Support kann sich HP nach eigenem Ermessen dazu entscheiden, bestimmte Produkte, darunter Peripheriegeräte wie Docking-Stationen, Monitore, Tastaturen, Kopfhörer und PC-Mäuse, zu ersetzen. Ersatzteile und Austauschprodukte sind neu oder im Hinblick auf Funktion und Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte werden Eigentum von HP.

## ERSATZTEILE UND MATERIALIEN

HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des betroffenen Produkts benötigt werden. Dazu zählen Ersatzteile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen Sie den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen.

## RÜCKSENDUNG

Das Produkt wird durch einen von HP beauftragten Kurier abgeholt und das reparierte oder ausgetauschte Produkt wird an die Kundenadresse geliefert, sofern diese innerhalb der vom Service abgedeckten Region liegt. Je nach Standort des Kunden bzw. der Kundin kann eine Rücksendung auch auf dem Landweg erfolgen.

## FIRMWARE-UPDATES FÜR BESTIMMTE PRODUKTE

HP Firmware-Updates sind für Kund:innen mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt. Im Rahmen dieses Service sind Sie für den Download, die Installation und die Verwendung von Firmware-Updates für abgedeckte Produkte berechtigt. Dabei gelten die Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem Hardware-Support vor Ort Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

## ESKALATIONSMANAGEMENT

HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeiter:innen mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

## ZUGRIFF AUF ELEKTRONISCHE SUPPORTINFORMATIONEN UND -SERVICES

Im Rahmen dieses Service bietet HP Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und webbasierten Tools. Dabei erhalten Sie Zugriff auf:

- Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Anwender:innen zur Verfügung stehen. Dazu zählen proaktive Service-Benachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Anwender:innen.
- Erweiterte Web-basierte Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- Ein Web-basiertes Tool für eine direkte Weiterleitung von Fragen an HP. Dieses Tool unterstützt die schnelle Problembeseitigung durch einen Vorqualifizierungsprozess, mit dem die Support- oder Serviceanforderung an die geeignete Ressource weitergeleitet wird. Zudem kann der Status jeder (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanforderung angezeigt werden.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Support-Fragen finden und sich an Support-Foren beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

## LÖSUNG FÜR ELEKTRONISCHEN REMOTE-SUPPORT

Für serviceberechtigte Produkte bietet die HP Lösung für elektronischen Remote-Support zuverlässige Funktionen für Fehlerbehebung und Reparatur. Dazu zählen eventuell auch Lösungen für den Remote-Zugriff auf Systeme und eine bequeme zentrale Verwaltung sowie die Anzeige der für das Unternehmen noch offenen Vorfälle und deren Historie. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Support-Mitarbeiter:innen möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben. HP Support-Mitarbeiter:innen werden den Remote-Systemzugriff nur mit Ihrer Genehmigung nutzen.

## BEENDIGUNG DER ARBEITEN

Reparaturarbeiten gelten als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ersetzt wurde. HP haftet nicht für jeglichen Datenverlust, sondern Sie sind für die Implementierung geeigneter Sicherungsverfahren verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung der korrekten Funktion. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es liegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, das Produkt vorübergehend oder dauerhaft auszutauschen, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

## VERSAND AN DAS VON HP BENANNTE REPARATURZENTRUM

Abhängig von der am Standort des Kunden bzw. der Kundin verfügbaren Abdeckung bietet HP unterschiedliche Optionen für den Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum:

- Abholung durch HP: Das fehlerhafte Produkt wird durch einen von HP beauftragten Kurier abgeholt und das reparierte oder ausgetauschte Produkt wird an die Kundenadresse geliefert, sofern diese innerhalb der vom Service abgedeckten Region liegt. Je nach Standort des Kunden bzw. der Kundin kann eine Rücksendung auch auf dem Landweg erfolgen.
- Lieferung durch den Kunden bzw. die Kundin: Der Kunde bzw. die Kundin ist für die Verpackung des defekten Produkts und dessen Versand an das/Abgabe beim zuständigen von HP benannten Reparaturzentrum verantwortlich. HP übernimmt den Transport des reparierten oder ausgetauschten Produkts zurück zum Standort des Kunden bzw. der Kundin, falls dieser innerhalb der durch den Service abgedeckten geografischen Region liegt.

## RETURN SERVICE

HP bietet einen Return Service an, der die Kosten für Reparatur oder Austausch sowie Rücksendung des fehlerhaften Produkts übernimmt, einschließlich der Kosten für Teile, Arbeitskosten und Transport. Durch Auswahl der Option „Return Service“ übernimmt der Kunde bzw. die Kundin die Verantwortung für Verpackung und Transport oder Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum.

HP übernimmt den Transport des reparierten oder ausgetauschten Produkts zurück zum Standort des Kunden bzw. der Kundin, falls dieser innerhalb der durch den Service abgedeckten geografischen Region liegt. Die Bearbeitungszeit für diesen Service beträgt drei bis fünf Werktage für berechnete Standorte. Ausgenommen hiervon sind unregelmäßig auftretende Störungen, da in diesem Fall gegebenenfalls mehr Zeit für die Reparatur benötigt wird.

Der Kunde bzw. die Kundin kann sich montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen gesetzliche Feiertage) an das HP Customer Support Center wenden. Für bestimmte Produkte ist ein erweiterter telefonischer Support erhältlich (eventuell weichen die hierfür geltenden Zeiten je nach Region ab).

## ABHOL- UND RÜCKGABESERVICE

HP bietet einen Haus-zu-Haus-Service an, der Abholung, Reparatur oder Austausch des fehlerhaften Produkts sowie dessen Rücksendung an den Einsatzort des Produkts umfasst.

Die Bearbeitungszeit wird gemessen anhand der verstrichenen Werktage ab Erhalt des Produkts, falls der Standort innerhalb der von diesem Service abgedeckten Region liegt, bis zu dem Zeitpunkt, an dem das reparierte Produkt wieder für die Rücksendung an den Kunden bzw. an die Kundin bereit ist. Zur Bearbeitungszeit zählt nicht die Zeit, während der sich das reparierte oder ausgetauschte Produkt wieder auf dem Weg zurück zum Kunden bzw. zur Kundin befindet. Gegen eine Extragebühr, die dem Kunden bzw. der Kundin in Rechnung gestellt wird, ist auch ein Expressversand zurück an den Kunden bzw. die Kundin möglich.

Der Kunde bzw. die Kundin kann sich montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen gesetzliche Feiertage) an das HP Customer Support Center wenden. Um eine Abholung am gleichen Tag zu gewährleisten, muss die Service-Anforderung vor 12:00 Uhr Ortszeit erfolgen. Weitere Anrufe werden für eine Abholung am nächsten Werktag eingeplant. Für bestimmte Produkte ist ein erweiterter telefonischer Support erhältlich (eventuell weichen die hierfür geltenden Supportzeiten je nach Region ab).

## Spezifikationen (optional)

### SCHUTZ VOR VERSEHENTLICHEN SCHÄDEN

Mit dem Schutz vor versehentlichen Schäden können Sie Geräte reparieren oder ersetzen lassen, wenn unvorhergesehene Schäden durch Ereignisse wie Herunterfallen, Verschütten und elektrische Überspannungen auftreten, die durch die normale Verwendung des Computers auftreten.<sup>3,4</sup> Im Abschnitt „Schutz vor versehentlichen Schäden“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden. Es gelten möglicherweise länderspezifische Beschränkungen; bitte informieren Sie sich bei Ihrem HP Ansprechpartner.

### EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN

Ergänzen Sie die Option „Einbehaltung defekter Medien“, damit Ihr Unternehmen die Kontrolle über defekte Festplatten behält und so das Risiko verringert, dass vertrauliche Daten kompromittiert werden.<sup>3,4,5</sup> Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurückbehalten. Die Option muss alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems umfassen.

## Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke. Dies gilt auch für angeschlossenes Zubehör der Marke HP, das in der Originalverpackung des PCs enthalten ist, wie z. B. eine kabelgebundene Maus, eine kabelgebundene Tastatur oder ein Netzteil.

HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungsbeschränkung gelten nicht für externe HP Monitore. Bei All-in-One Geräten wird der Bildschirm nicht als separater, externer Monitor gewertet. Ein zweiter Monitor, der an ein All-in-One Gerät angeschlossen ist, wird allerdings nicht durch dieses HP Care Pack abgedeckt.

Wenn Sie das HP Solution Care Pack erworben haben, decken die Lösungsservices die Basiseinheit für diesen Service sowie bis zu 6 von HP unterstützte Peripheriegeräte ab, die an die Basiseinheit angeschlossen sind, darunter beispielsweise maximal 2 externe Monitore, Docking-Stationen, Wireless-Mäuse, Wireless-Tastaturen und HP Kopfhörer. Für eine Abdeckung durch das Solution Care Pack müssen die Peripheriegeräte gleichzeitig mit dem Basiscomputer erworben werden.

HP Dockingstationen oder Port-Replikatoren sind nur innerhalb des Landes abgedeckt, in dem das HP Care Pack gekauft wurde.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, vom Kunden bzw. von der Kundin auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die den Anwender:innen obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile kommerzielle HP PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt. Suchen Sie nach „Understanding Battery Warranties for Business Notebooks“ auf [hp.com](http://hp.com), um Näheres zu erfahren.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. Ein Upgrade wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen zu höheren Kosten führen. HP wird Ihnen diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

## Abdeckungsfenster

Das Abdeckungsfenster gibt die Zeit an, während der die beschriebenen Services extern oder remote erbracht werden. Der Service ist zwischen 8:00 und 17:00 Uhr von Montag bis Freitag verfügbar, mit Ausnahme der Werksferien von HP (kann je nach Region variieren).

Abhol- und Rückgabeservice durch HP: Der Kunde bzw. die Kundin trägt die Verantwortung für eine angemessene Verpackung und Vorbereitung des Produkts. Um eine Abholung am gleichen Tag zu gewährleisten, muss die Service-Anforderung vor 12:00 Uhr Ortszeit erfolgen. Alle späteren Service-Anforderungen werden für eine Abholung am nächsten Werktag eingeplant.

Lieferung durch den Kunden bzw. die Kundin: Bei dieser Option trägt der Kunde bzw. die Kundin die Verantwortung für die Lieferung des fehlerhaften Produkts an ein von HP benanntes Reparaturzentrum. Der Kunde bzw. die Kundin muss in diesem Fall für eine der Versandoption angemessene Verpackung sorgen. Die Lieferung kann persönlich oder durch einen kommerziellen Lieferservice erfolgen.

## Mitwirkungspflicht des Kunden/der Kundin

Sie müssen über die entsprechenden Lizenzen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben. HP benötigt möglicherweise eine Service-Level-Analyse der abgedeckten Produkte. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Händler mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu arrangieren. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Techniker:innen ermöglichen, potenzielle zukünftige Hardwareprobleme zu überwachen und zu beheben und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP über Remote-Systemzugriff, mithilfe von Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

HP behält sich das Recht vor, den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden, mit Ausnahme durch HP verursachter Verzögerungen.

HP empfiehlt Ihnen nachdrücklich die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Erbringung des Service zu ermöglichen. Wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert wird, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet.

Falls der Kunde seinen bzw. die Kundin ihren im Folgenden aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, sind weder HP noch die autorisierten HP Serviceanbieter verpflichtet, die beschriebenen Services zu erbringen.

Falls von HP verlangt, ist der Kunde bzw. die Kundin oder der von HP autorisierte Partner dafür verantwortlich, das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf dieses Service mithilfe der Registrierungsanweisungen im Care Pack, den von HP zur Verfügung gestellten E-Mail-Dokumenten oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

Auf Verlangen muss der Kunde bzw. die Kundin HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembekämpfung unterstützen. Dem Kunden bzw. der Kundin obliegen folgende Verpflichtungen:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
- Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

Der Kunde bzw. die Kundin muss dafür sorgen, dass das Produkt der gewählten Abholungs- bzw. Transportmethode entsprechend verpackt und für den Versand an das von HP benannte Reparaturzentrum bereit ist. Auf Anforderung von HP muss der Kunde bzw. die Kundin dem defekten Produkt Ausdrucke beifügen, die die Ergebnisse aller zuvor durchgeführten Selbsttests beschreiben.

Der Kunde bzw. die Kundin ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom defekten Produkt entfernt werden, bevor es zur Reparatur oder zum Austausch an das von HP bestimmte Reparaturzentrum gesendet wird; HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem eingesendeten Produkt gespeichert sind.

Für Care Packs, die Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden beinhalten:

- Der Kunde bzw. die Kundin ist dafür verantwortlich, HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens zu informieren, damit HP die Reparatur des Systems rasch durchführen kann. HP behält sich das Recht vor, eine Reparatur von Schäden am System im Rahmen dieses Abdeckungsprogramms zu verweigern, falls der Schaden erst nach Verstreichen dieser Frist von 30 Tagen gemeldet wird.
- Die Inanspruchnahme dieser Abdeckung erfordert eine Erklärung zum Ort und Zeitpunkt des Missgeschicks sowie eine ausführliche Beschreibung des Vorgangs und des Schadens an der Einheit. Ansprüche werden abgelehnt, wenn diese Informationen nicht bereitgestellt werden.
- Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Transportkoffer oder Taschen usw. im Lieferumfang des Produkts enthalten waren oder zur Nutzung mit dem abgedeckten Produkt zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde bzw. die Kundin dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um den Schutz im Rahmen dieses Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden in Anspruch nehmen zu können.

Für Care Packs mit der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien<sup>3,4,5</sup> muss der Kunde bzw. die Kundin zusätzlich zu seinen oben genannten Pflichten Folgendes erfüllen:

- Physische Kontrolle über die Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerke während der gesamten Zeit; HP ist nicht für Daten auf Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerken verantwortlich.
- Vernichtung oder Sicherung der vertraulichen Daten, die sich auf den einbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken befinden.
- Bereitstellung von Informationen zur Identifikation sämtlicher zurückbehaltener Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke sowie Abgabe eines HP Dokuments, in dem die Zurückbehaltung bestätigt wird.
- Vernichtung der einbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass sie nicht wieder in Betrieb genommen werden.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften.

Wenn HP Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung stellt, geben Sie die Ersatzfestplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke nach Ablauf oder Beendigung des HP Supports umgehend zurück. Sie sind allein dafür verantwortlich, alle sensiblen Daten zu entfernen, bevor Sie geliehene, gemietete oder geleaste Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke an HP zurückgeben. HP ist nicht für die Wahrung der Vertraulichkeit oder für den Schutz sensibler Daten verantwortlich, die auf solchen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken verbleiben.

## Voraussetzungen

Sie müssen über die entsprechenden Lizenzen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben. HP benötigt möglicherweise eine Service-Level-Analyse der abgedeckten Produkte. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Händler mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu arrangieren. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Techniker:innen ermöglichen, potenzielle zukünftige Hardwareprobleme zu überwachen und zu beheben und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP über Remote-Systemzugriff, mithilfe von Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

HP behält sich das Recht vor, den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden, mit Ausnahme durch HP verursachter Verzögerungen.

HP empfiehlt Ihnen nachdrücklich die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Erbringung des Service zu ermöglichen. Wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert wird, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet.

## Servicebeschränkungen

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Service-Bereitstellung geleistet. Zu anderen Methoden der Servicebereitstellung zählt unter anderem die Kurierlieferung von durch den Anwender bzw. die Anwenderin auszutauschenden Komponenten wie Tastatur, Maus oder, falls mit dem Kunden bzw. der Kundin vereinbart, anderen von HP als Customer Self Repair eingestufteten Teilen bzw. einem kompletten Ersatzprodukt. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports angemessen ist.

HP hat erheblich in die Entwicklung von Produkten investiert, die vom Kunden bzw. von der Kundin repariert werden können. Customer Self Repair (CSR) ist eine wichtige Komponente der HP Garantiebedingungen. HP kann damit Ersatzteile direkt an den Kunden bzw. die Kundin liefern, sobald ein Fehler bestätigt wurde, z. B. eine Tastatur, eine Maus oder andere Teile, die als vom Kunden bzw. von der Kundin reparierbar klassifiziert wurden. Die Teile werden im Allgemeinen über Nacht geliefert, sodass sie so schnell wie möglich beim Kunden bzw. bei der Kundin eintreffen. Der Kunde bzw. die Kundin kann die Teile anschließend bei Bedarf austauschen.

„Obligatorisches“ CSR ist Teil der Standardgarantie im Zusammenhang mit einigen Produkten. Für Kund:innen mit HP Care Pack oder einem Supportvertrag ist CSR für interne CSR-Teile optional. „Optional“ bedeutet, dass der Kunde die CSR selbst durchführt oder er sich dafür entscheiden kann, die Reparatur durch einen Service-

Mitarbeiter bzw. eine Service-Mitarbeiterin von HP kostenlos durchführen zu lassen, falls der Supportvertrag für das Produkt noch nicht abgelaufen ist. Externes Zubehör und/oder Peripheriegeräte fallen nicht unter „optionales“ CSR.

Bei einem Care Pack und Supportverträgen, die externe Leistungen wie HP Care beinhalten, muss der Kunde bzw. die Kundin das Produkt an einen autorisierten HP Reparaturstandort oder nach Ermessen von HP an HP senden, wenn sich der Kunde bzw. die Kundin entscheidet, keine Teile selbst auszutauschen.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde bzw. die Kundin Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat.
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde bzw. die Kundin zuvor von HP empfohlene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat.
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil Personen, die nicht von HP autorisiert waren, versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden bzw. die Kundin.

#### EINSCHRÄNKUNGEN DER SERVICELEISTUNG ZUR EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN

Die Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien gilt nur für qualifizierte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, die bei der Remote-Problemdiagnose von HP als defekt erkannt wurden. Sie gilt nicht für den Austausch von Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind.

SSD-/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden und/oder die ihre laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder technischem Produktdatenblatt des Herstellers maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht haben, fallen nicht unter die Abdeckung der Serviceoption für die Einbehaltung defekter Medien.

Die Fehlerquote von Festplattenlaufwerken wird kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, falls HP zu der Überzeugung gelangt, dass der Kunde bzw. die Kundin diese Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien über Gebühr in Anspruch nimmt (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Festplattenlaufwerke deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

Für HP besteht keinerlei Verpflichtung in Bezug auf Daten, die sich auf Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken befinden, oder die Zerstörung von Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken, die vom Kunden bzw. von der Kundin zurückbehalten oder von diesem/dieser an HP gesendet wurden. Ungeachtet jedweder anderslautender Angaben in den HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge oder dem technischen Datenblatt haften weder HP noch seine Tochterunternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für zufällige, besondere oder Folgeschäden oder Schäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien entstehen.

## EINSCHRÄNKUNGEN DER SERVICELEISTUNG ZUM SCHUTZ VOR VERSEHENTLICHEN SCHÄDEN

Die Serviceoption für den Schutz vor versehentlichen Schäden deckt plötzliche und unvorhergesehene versehentliche Schäden ab, vorausgesetzt, diese treten bei normaler Verwendung auf. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht abgedeckt:

- Natürliche Abnutzung; Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen; Allmählicher Verschleiß; Rost; Staub; Korrosion
- Feuer, Verkehrsunfälle oder Unfälle im Haus (in Fällen, in denen besagte Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (beispielsweise Überschwemmungen) oder andere Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken.
- Witterungs- oder Umgebungsbedingungen, die nicht innerhalb der HP Spezifikationen liegen, gefährliche Materialien (einschließlich biologischer Gefahrenstoffe), fahrlässiges Bedienerverhalten, unsachgemäße Verwendung, falsche Handhabung, nicht angemessene Stromversorgung, unbefugte Reparaturen oder Reparaturversuche, nicht ordnungsgemäße und unbefugte Änderungen, Anschlüsse oder Installation der Geräte, Vandalismus, Beschädigung oder Befall durch Tiere oder Insekten, defekte Batterien, auslaufende Batterien oder Versäumnis, die vom Hersteller angegebene Wartung durchzuführen (einschließlich der Verwendung nicht geeigneter Reinigungsmittel).
- Fehler im Produktdesign, im Aufbau, in der Programmierung oder in den Anweisungen.
- Schäden, die nicht im Rahmen der normalen Verwendung/Lagerung und des normalen Betriebs (gemäß Herstellerspezifikationen und Benutzerhandbuch) entstanden sind.
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches Verschwinden oder Verlegen.
- Datenverlust oder -beschädigung; Geschäftsunterbrechungen.
- Betrug (einschließlich, aber nicht beschränkt auf unrichtige, irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Offenlegung der Art und Weise, wie die Geräte beschädigt wurden).
- Unabsichtliche oder sonstige Schäden an dem Produkt, die kosmetischer Natur sind, d. h., die den Betrieb oder die Funktionalität des Computers nicht beeinträchtigen.
- Mängel am Computermonitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung des Produkts entstanden sind.
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde.
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder werksseitige Bekanntmachungen abgedeckt sind.
- Schäden, die während des Transports des abgedeckten Produkts zu oder von einem anderen Standort verursacht wurden.
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten usw., die u. a. auf Viren zurückzuführen sind; Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierungen jeder Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten, jeder Support, jede Konfiguration, Installation oder Neuinstallation beliebiger Software oder Daten; Verwendung beschädigter oder defekter Medien.
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Kaufdatum des HP Care Packs aufgetreten sind.
- Produktüberalterung.
- Alle Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslandes verlegt wurde und die nicht durch ein HP Care Pack für Reiseschutz und Schutz bei Unfallschäden abgedeckt sind.

- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, wenn der Ausfall auf missbräuchliche Verwendung oder eine andere in diesem Dokument ausgeschlossene Ursache zurückzuführen ist.
- Absichtliche Beschädigung, die zu einem zerbrochenen oder beschädigten Computer-Display oder einem defekten Monitor geführt hat.
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.
- Jedwede Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts.
- Jede vorsätzliche Handlung, die eine Beschädigung verursacht. • Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts.
- Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts.
- Risse oder Löcher im Produkt, wenn der Schaden nicht durch das Gehäuse dringt, elektronische Komponenten freilegt oder zu scharfen Kanten führt.
- Fehlende oder zerbrochene Tastenkappen, die nicht auf einen vom Service abgedeckten Schaden zurückzuführen sind (z. B. Fallenlassen, verschüttete Flüssigkeit).

Die Serviceoption für den Schutz vor versehentlichen Schäden kann nur erworben werden, wenn für das Produkt eine Werksgarantie oder eine Garantierweiterung gilt - mit einer Laufzeit, die jener des Schutzes vor versehentlichen Schäden entspricht oder diese überschreitet.

Wenn Schutzzubehör (etwa eine Abdeckung, ein Transportkoffer oder eine Tasche) im Produktpaket enthalten war bzw. zur Verfügung gestellt wurde, müssen Sie dieses Zubehör kontinuierlich verwenden, um im Rahmen des HP Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden geschützt zu sein.

Rücksichtsloses, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten umfasst unter anderem die Behandlung und Verwendung eines Produkts auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des Produkts. Schäden, die aufgrund solcher Handlungen entstehen, sind nicht vom Schutz vor versehentlichen Schäden abgedeckt.

Sobald das festgelegte Servicelimit erreicht ist, werden die Kosten für zusätzliche Reparaturen basierend auf dem Zeitaufwand und den Materialkosten abgerechnet. Alle anderen Aspekte des erworbenen HP Care Packs behalten weiterhin ihre Gültigkeit, sofern dies nicht ausdrücklich anderweitig dokumentiert wurde.

HP behält sich das Recht vor, Kund:innen, die in der Vergangenheit erhebliche Ansprüche geltend gemacht haben, nicht für den Schutz vor versehentlichen Schäden zuzulassen. Unter Umständen gelten länderspezifische Einschränkungen. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit der Serviceoption für den Schutz vor versehentlichen Schäden erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro. Schäden an externen Peripheriegeräten, die an die Basiseinheit angeschlossen sind. Der Schutz vor versehentlichen Schäden erstreckt sich nur auf den Basiscomputer.

#### MAXIMAL UNTERSTÜTZTE LEBENSDAUER/MAXIMALE NUTZUNGSDAUER

Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder ihre maximale Nutzungsdauer gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden im Rahmen dieses Service nicht bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.

## Geschäftsbedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen [Geschäftsbedingungen](#) für das HP Care Pack.

## Allgemeine Bestimmungen/Sonstige Ausschlüsse

Es können Reisekosten anfallen; bitte wenden Sie sich an Ihr lokales HP Vertriebsbüro.

## Bestellinformationen

Um weitere Informationen zu HP Care zu erhalten oder HP Care zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner bzw. Ihre lokale HP Ansprechpartnerin.

Weitere Informationen unter [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Weitere Informationen über HP Care Pack Services  
unter [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Mit Kolleginnen und Kollegen teilen



1. Die Service-Level und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Einzelheiten finden Sie unter <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden bzw. der Kundin zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.
2. Das Abdeckungsfenster beinhaltet nicht die Rücksendezeit. Sofern regional verfügbar, können Kund:innen gegen eine zusätzliche Gebühr den beschleunigten Rückversand wählen.
3. Service-Level und Reaktionszeiten können je nach Region variieren.
4. Separat oder als zusätzliche Systemerweiterung erhältlich.
5. Falls die Option zur Einbehaltung defekter Medien zusammen mit HP Care oder HP Onsite Care erworben wurde, verbleiben alle ausgetauschten Festplatten beim Kunden bzw. bei der Kundin.
6. Der Service ist auf kommerziellen Desktop-PCs, Workstations, mobilen Workstations und ausgewählten Notebooks verfügbar.
7. Basierend auf Daten zum weltweiten Kundensupport von HP von 1/2022 bis 10/2022.

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die dem Kunden/der Kundin zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.