

Datenblatt HP Offsite Support

Dieses Datenblatt gilt für den HP Offsite Support, den Abhol- und Rückgabeservice sowie die Rückgabe an Depot

Zusätzlicher Support zum günstigen Preis

Verlassen Sie sich mit HP Offsite Support auf die hohe Qualität einer Remote-Fehlerbehebung für die meisten PC-Probleme, wenn Sie trotz enger Budgetvorgaben zusätzlichen Support benötigen.¹ Stellen Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem bequemen Remote-IT-Service wieder her, der darauf abzielt, Geräteprobleme in 85 % aller Fälle gleich im ersten Anlauf zu lösen.² Bei komplexeren Problemen können Sie Ihr Gerät zur Reparatur an eine HP Spezialwerkstatt schicken oder dort abgeben.

Service-Highlights

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Reparatur im von HP benannten Reparaturzentrum (Ersatzteile und Arbeitsleistung enthalten)
- Rücksendung der funktionsfähigen Einheit
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte

Servicevorteile

- Hochwertige Betreuung bei Diagnose/Reparatur
- Günstiger Preis

Servicemerkmale und Bereitstellungsspezifikationen

HP Offsite Support bietet qualitativ hochwertigen externen Reparatur-Support mit Remote-Unterstützung für Ihre abgedeckte Hardware. Genauer gesagt sind im Service enthalten: Offsite-Reparatur bzw. -Austausch, einschliesslich der Materialien, Teile, Arbeitskosten und die Kosten für die Rücksendung. HP Offsite Support kann über einen von HP bestellten Kurier bereitgestellt werden, der das reparaturbedürftige Gerät abholt und es nach Behebung 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 Behebung 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 -SUPPORT

Die beste Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit HP ist das digitale Erstellen eines Falls unter <https://support.hp.com/>. Nachdem Ihr Fall bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren und den Hardwarefall 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-Problembehebung zu ermöglichen. Im Rahmen eines gültigen Servicevertrags leistet HP Remote-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 Hardware, die der Service abdeckt, können rund um die Uhr über die Website spezialisierten Agenten bei HP gemeldet werden (Gehen Sie zu <https://support.hp.com>, wählen Sie die Registerkarte „Business Support“ und anschliessend „Create a New Case“). Danach können die Kund:innen ihre Fälle von hier aus verwalten. Bei geöffneten Servicefenstern können die Kund:innen dann HP telefonisch oder im Chat in Bezug auf einen der erstellten Fälle

kontaktieren. Ansonsten können sich Kund:innen auch montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen gesetzliche Feiertage) telefonisch an das HP Customer Support Center wenden. Es kann ein erweiterter telefonischer Support verfügbar sein.³ Kund:innen, die HP direkt telefonisch oder im Chat kontaktieren, werden zu einem unserer Standardagenten durchgestellt, der/die zunächst die verwaltungstechnischen Angaben überprüft, um die Kund:innen zu identifizieren und zu überprüfen, ob sie über eine Berechtigung für diesen Service verfügen.

Dieser Alternativweg kann etwas länger in Anspruch nehmen und von Kundenseite aus mehr Bemühungen erfordern als alle Supporterlebnisse auf HP Support-Websites, die sehr empfehlenswert sind. HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung. Dazu wird die Serviceanforderung protokolliert und dem Fall wird eine ID zugewiesen, die Ihnen dann mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

ZUGRIFF AUF ELEKTRONISCHE SUPPORT-INFORMATIONEN 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 Benutzerinnen und Benutzern zur Verfügung stehen. Dazu zählen Service-Benachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzerinnen und Benutzern.
- Erweiterte webbasierte Suchvorgänge nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Passwortschutz.
- Ein webbasiertes Tool zur direkten Einsendung von Fragen an HP (gehen Sie zu <https://support.hp.com> und wählen Sie die Registerkarte „Business Support“). Dieses Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet. Es ermöglicht auch die Anzeige des Status jeder eingereichten Support- oder Serviceanforderung und die weitere Interaktion damit.
- 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.

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, die fehlerhafte Hardware 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 die Hardware wieder betriebsfähig zu machen. HP kann nach freiem Ermessen entscheiden, solche Hardware auszutauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzteile und Austauschprodukte sind neu oder im Hinblick auf Funktion und Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

HP Firmware-Updates sind für Kundinnen und Kunden 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 Lizenz einschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem externen Hardware-Support Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

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.

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.

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 bei Datenverlust. Für die Implementierung geeigneter Verfahren zur Datensicherung sind die Kundinnen und Kunden verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung auf korrekte Funktion erfolgen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen.

VERSAND AN DAS VON HP BENANNT REPARATURZENTRUM

Je nach 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:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Abholung durch HP: Das defekte Gerät wird durch einen von HP beauftragten Kurier vom Kundenstandort abgeholt, sofern dieser innerhalb der vom Service abgedeckten Region liegt.³ | <ul style="list-style-type: none">• 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. |
|---|---|

RÜCKSENDUNGSSERVICE (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.

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 oder Tastatur bzw. 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.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleissteile (z. B. herausnehmbare Medien, von Kund:innen auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die den Benutzer:innen obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile HP Commercial PCs sind bis zum Garantiezeitraum des HP Hardwareprodukts oder 1.000 Ladezyklen abgedeckt, je nachdem, was zuerst eintritt.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. HP wird Ihnen diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

MITWIRKUNGSPFLICHT DER KUNDINNEN UND KUNDEN

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

Die Kundin bzw. der Kunde oder die von HP autorisierte Vertreterin bzw. der von HP autorisierte Vertreter muss die für den Support vorgesehene Hardware innerhalb von zehn Tagen nach Erwerb des Service registrieren lassen. Dabei sind die Registrierungshinweise im Care Pack oder in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument bzw. die sonstigen diesbezüglichen Hinweise von HP zu befolgen. Sofern in einem Datenblatt nicht anders angegeben, bietet HP keinen HP Care Pack Support-Services auf Hardware, die ausserhalb des Erwerblandes verbraucht wird.

Auf Verlangen muss die Kundin bzw. der Kunde HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembhebung unterstützen. Die Kundin bzw. der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- 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. Auf Anforderung von HP muss die Kundin bzw. der Kunde dem defekten Produkt Ausdrucke beifügen, die die Ergebnisse aller zuvor durchgeführten Selbsttests beschreiben.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

Die Kundin bzw. der Kunde 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.

Die Kundin bzw. der Kunde 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.

SERVICEBESCHRÄNKUNGEN

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, extern 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 (CSR) eingestuften Teilen bzw. einem kompletten Ersatzprodukt. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports angemessen ist.

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, die fehlerhafte Hardware 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.

VON HP ESSENTIAL SUPPORT AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems sowie anderer Software oder Daten.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- Services, die erforderlich sind, weil versäumt wurde, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren.
- Services, die erforderlich sind, weil die von HP empfohlenen Massnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt wurden.

- Services, die aufgrund unsachgemässer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die aufgrund nicht autorisierter und von Nicht-HP-Personal unternommener Versuche, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden bzw. die Kundin.

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.

Erweiterungsoptionen zur erweiterten Abdeckung

Ergänzen Sie Ihren Support um kundenspezifische Optionen, um Ihre mobilen Mitarbeiter:innen an beliebigen Arbeitsorten zu unterstützen.

AKKUAUSTAUSCH

Der Akkuumtausch-Service bietet zwei praktische Methoden zum Umtausch defekter Akkus: Standortexterner und standortbezogener Umtausch.⁴ Bei beiden Optionen wird ein Ersatzakku bereitgestellt, wenn bei dem ursprünglich gekauften Akku ein Defekt aufgrund von Material- oder Verarbeitungsfehlern festgestellt wird oder die Ladekapazität unter 50 Prozent liegt. Im [Datenblatt Akkuaustausch](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service Akkuaustausch.

Es gelten die Geschäftsbedingungen.

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen Geschäftsbedingungen für das Care Pack.

Weitere Informationen

zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder Fachhändler oder unter: hp.com/support-services.



1. Der Offsite Support ist zum Zeitpunkt des Geräteerwerbs verfügbar. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Einzelheiten finden Sie unter <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Basierend auf Daten zum weltweiten Kundensupport von HP von 1/2022 bis 10/2022.
3. Die Servicelevel und Reaktionszeiten können je nach geografischem Standort variieren.
4. Separat oder als zusätzliche Option erhältlich. Der Schutz vor versehentlichen Schäden muss zum Zeitpunkt des Gerätekaufs erworben werden. Der Erwerb weiterer Care Packs muss innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen ab Kaufdatum erfolgen. HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen. Diese sind entweder angegeben oder werden der Kundin/dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt. Die Kundin/der Kunde kann gemäss länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die HP Herstellergarantie Ihres HP Produkts unberührt.