Vor-Ort-Support für HP Certified Refurbished Produkte

Verlassen Sie sich auf hochwertigen technischen Support, der dank Remote-Support und praktischen Vor-Ort-Reparaturen dafür sorgt, dass Sie mit Ihrem HP Certified Refurbished PC schnell wieder arbeiten können.[1] Sorgen Sie mit einem praktischen Remote-IT-Support, der darauf abzielt, Geräteprobleme mit einer Erstlösungsquote von 85 % zu beheben, dafür, dass Ihre Belegschaft Produktiv bleibt.[2] Ein HP Support Experte kann an Ihren Standort geschickt werden, falls Geräte weitere Reparaturen benötigen.

Service-Übersicht

Dieses Supportpaket für zertifizierte refurbished Hardware bietet hochwertigen technischen Remote- und Vor-Ort-Support für Ihre HP Certified Refurbished Hardware. Der Service umfasst Materialien, Teile und Arbeit.

Service-Highlight:

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Telefonsupport während regulärer Geschäftszeiten
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien sind im Service enthalten
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte

Service-Vorteile:

- Verbesserte Produktverfügbarkeit
- Flexibilität bei der Erfüllung bestimmter Serviceanforderungen
- Praktischer Remote- und Vor-Ort-Support – unabhängig davon, wo die Arbeiten für Ihre HP Certified Refurbished Geräte anfallen[1]

Serviceleistungen

Dieses Certified Refurbished Hardware Support-Paket bietet hochwertigen technischen Remote- und Vor-Ort-Support für Ihre HP Certified Refurbished Hardware . Kundinnen und Kunden können optionale Einblicke in den Gerätezustand wählen, die HP bei der Diagnose und Behebung von Geräteproblemen helfen.[4] Der Service umfasst Materialien, Teile und Arbeit.

REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

Die beste Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit HP ist, unter https://support.hp.com/ ein Konto und im Anschluss digital einen Fall zu erstellen. 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. Vor einem Einsatz vor Ort führt HP eine Remote-Diagnose aus. Hierbei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die HP Certified Refurbished Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembehebung zu ermöglichen.

Danach können die Kundinnen und Kunden ihre Fälle von hier aus verwalten. Bei geöffneten Servicefenstern können die Kundinnen und Kunden dann HP telefonisch oder im Chat in Bezug auf einen der erstellten Fälle kontaktieren. Ansonsten können sich Kundinnen und Kunden 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] Kundinnen und Kunden, die HP direkt telefonisch oder im Chat

kontaktieren, werden zu einem unserer Standardagenten durchgestellt, der/die zunächst die verwaltungstechnischen Angaben überprüft, um die Kundinnen und Kunden 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 im Internet, 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-INFORMATIONSSERVICES

Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu elektronischen und webbasierten Tools. Dabei erhalten Sie Zugriff auf:

- Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Benutzer:innen zur Verfügung gestellt werden. Dazu zählen das Abonnement hardwarebezogener Servicebenachrichtigungen sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Anwenderinnen und Anwendern.
- Erweiterte webbasierte Suchvorgänge nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- 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 kann Sie bei einer schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl unterstützen, bei der eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weitergeleitet wird. Es ermöglicht auch die Anzeige des Status jeder eingereichten Support- oder Serviceanforderung und die weitere Interaktion damit.
- Von Wissensdatenbanken von HP und Drittanbietern gehostete Wissensdatenbanken für bestimmte Produkte von Drittanbietern, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, häufig gestellte Fragen zum Support finden und an Supportforen teilnehmen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

Bei Hardwarefällen, die sich nicht remote beheben lassen, leistet ein(e) autorisierte(r) Techniker(in) Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der Certified Refurbished Hardware wiederherzustellen, einschließlich eventuell verfügbarer und empfohlener technischer Verbesserungen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, statt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder anderweitig physisch vernichten möchten, wird Ihnen der Listenpreis für das Ersatzteil in Rechnung gestellt und Sie werden zur Zahlung verpflichtet.

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 Lizenzeinschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem Vor-Ort-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. HP-Technikerinnen und -Techniker erbringen nach ihrem Eintreffen den Service vor Ort, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei entsprechender Verfügbarkeit unverzüglich wieder aufgenommen.

Problembehebung bei Ausfall:

Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht von der Kundin bzw. nicht vom Kunden zu installierende Firmware-Updates für die Certified Refurbished Hardware installieren, die erforderlich sind, um die Funktionsfähigkeit der abgedeckten IT wiederherzustellen oder um die Fähigkeit zum Support durch HP zu wahren.

Problembehebung auf Anfrage:

Auf Wunsch kann HP wichtige, nicht vom Kunden installierbare Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur unverzüglichen Installation auf Certified Refurbished Hardware empfohlen werden.

Sie müssen über die entsprechenden Lizenzen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben. HP verlangt möglicherweise eine Service-Level-Analyse für Certified Refurbished Hardware. 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.

VOR-ORT-REAKTIONSZEIT

Bei Vorfällen mit Certified Refurbished Hardware, die sich nicht aus der Ferne beheben lassen, leitet HP ökonomisch sinnvolle Maßnahmen ein, um am nächsten Arbeitstag reagieren zu können. Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der ersten Fallmeldung und deren Bestätigung durch HP und endet wenn der von HP autorisierte Technikerin bzw. der von HP autorisierte Techniker am Standort ankommt oder wenn HP für den gemeldeten Fall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist.

SERVICE-LEVEL

Es sind nicht alle Service-Level für alle Produkte verfügbar. Das Service-Level ist in Ihrer Dokumentation angegeben. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Abdeckung eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro

Service-Level	Beschreibung
Vor-Ort-Reaktionszeit	Nachdem Ihre Fallmeldung bestätigt ist und ein Termin für den Vor-Ort-Support vereinbart wurde, reagiert ein(e) HP Techniker:in vor Ort auf Ihre Serviceanforderung.
Vor-Ort-Reparaturzeit	HP ergreift in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um die Certified Refurbished Hardware innerhalb einer bestimmten Zeit nach dem Abschicken der ersten Service-Anforderung an das HP Solution Center in einen funktionsfähigen Betriebsstand zurückzusetzen.

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 Mitarbeitende 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 Implementation geeigneter Verfahren zur

Datensicherung sind Sie selbst verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung auf korrekte Funktion erfolgen. Es obliegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es obliegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, ob das Produkt dauerhaft ausgetauscht wird, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Zum Abschluss der Arbeiten kann eine Reparatur des Geräts außerhalb des Standorts erforderlich sein, wenn es nicht vor Ort diagnostiziert und repariert werden kann. HP bestimmt nach eigenem Ermessen die Notwendigkeit einer Reparatur außerhalb des Standorts.

Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP Certified Refurbished Geräte einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher. 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, umfasst aber keine externen HP Monitore. Docking-Stationen sind abgedeckt, wenn das Notebook, die Docking-Station und das HP Care Pack zur gleichen Zeit und auf der gleichen Bestellung oder Kundenrechnung erworben werden.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, von Kunden/Kundinnen auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die den Benutzer:innen obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile kommerzielle HP PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt.

Updates für Firmware, Software und Treiber von Drittanbietern für Software, die Teil des HP Hardwareprodukts sind, werden abgedeckt, sofern diese innerhalb des Supportzeitraums liegen.

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 Kundin bzw. des 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. 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. Sollte sich das Land für ein abgedecktes Produkt ändern, muss die Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

Auf Verlangen muss die Kundin bzw. der Kunde HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembehebung 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. Wählt die Kundin bzw. der Kunde die optionalen Einblicke in den Gerätezustand, die HP dabei helfen, Geräteprobleme zu erkennen und zu reparieren, ist die Kundin bzw. der Kunde dafür verantwortlich, HP Smart Support 8 zu aktivieren, indem er die Anwendung HP Smart Health von hp.com/smart-support installiert und ausführt, um diese Funktion zu aktivieren. HP Smart Support ist eine erweiterte Anwendung für den Kundensupport, die HP eine schnellere Möglichkeit bietet, gerätebezogene Probleme zu überprüfen, zu erkennen und zu beheben. Mithilfe kritischer Daten zum Gesundheitsstatus, die von Ihrem PC über eine sichere Cloud-basierte Verbindung zur HP Workforce Experience Plattform gesendet werden, können die Mitarbeitenden des HP Supports schnell auf die Informationen Ihres PCs zugreifen, Empfehlungen zur Problemlösung geben und Endbenutzer wieder an die Arbeit bringen.

Erfahren Sie unter hp.com/smart-support mehr über HP Smart Support.

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.

Ausschlüsse

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung bei netzwerkbezogenen Problemen
- 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 von HP autorisierter Versuche, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind
- Präventive Wartung, die der Kundin bzw. dem Kunden obliegt

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.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Care Pack

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

1. Das aktualisierte Portfolio an Hardware-Support-Services ist für ausgewählte HP Certified Refurbished PCs (Notebooks und Desktops) verfügbar. Die HP Certified Refurbished Hardware Support-Services sind bereits zum Zeitpunkt des Geräteerwerbs verfügbar. Die Servicelevel 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. Details finden Sie unter www.hp.com/go/cpc. Die Merkmale der Servicepakete können sich je nach Standort oder Hardwareplattform unterscheiden.
2. Basierend auf Daten zum weltweiten Kundensupport von HP von 1/2022 bis 10/2022.
3. Die Servicelevel und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort.
4. HP Smart Support ist für gewerbliche Kundinnen und Kunden über Ihren HP Service-Mitarbeitenden und die HP Factory Configuration Services erhältlich; oder kann von hp.com/smart-support heruntergeladen werden. HP Smart Support erfasst die benötigten Telemetriedaten automatisch beim ersten Start des Produkts, um Konfigurationsdaten und Statusinformationen auf Geräteebene zu liefern.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Services ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Services 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.
Microsoft und Windows sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

4AA8-4658DEE, März 2025