

# HP Hardware Support Exchange Service



## HP Contractual Care Services

### Vorteile des Service

- Bequemer Haus-zu-Haus-Service
- Eine kostengünstigere Alternative zu Reparaturleistungen vor Ort
- Flexible Optionen für die Rücksendung fehlerhafter Produkte an HP: Rücklieferungen können mithilfe der von HP bereitgestellten Verpackungsmaterialien und vorfrankierten Versandetiketten zurückgesendet werden oder bequem per Abholung durch HP erfolgen.
- Flexible Reaktionszeitoptionen

### Die wichtigsten Servicemerkmale

- Remote-Diagnose und technischer Telefonsupport
- Hardwareaustausch
- Mehrere Optionen für die Rücksendung
- Mehrere Optionen für die Reaktionszeit (nur für bestimmte Produkte)
- Mehrere Optionen für die Servicezeiten (nur für bestimmte Produkte)
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und Services
- Accidental Damage Protection (optional, nur für bestimmte Produkte in ausgewählten Ländern)

### Serviceübersicht

HP bietet einen zuverlässigen und schnellen Hardwareaustausch-Service für qualifizierte HP Produkte und Produkte anderer Anbieter zur Verfügung. Der HP Hardware Support Exchange Service ist eine kostengünstige und praktische Alternative zu Reparaturleistungen vor Ort.

Für den HP Hardware Support Exchange Service wird ein Austauschprodukt ohne Berechnung von Versandkosten innerhalb eines bestimmten Zeitraums an Ihren Standort geliefert. Um Ihre Serviceanforderungen zu erfüllen, stehen Ihnen für ausgewählte Produkte unterschiedliche Optionen für die Reaktionszeit, Servicezeiten und Rücksendung zur Auswahl.

### Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

Merkmal	Bereitstellungsspezifikationen
<b>Remote-Diagnose und -Support</b>	Bei Auftreten eines Problems muss sich der Kunde als Erstes an eine angegebene Supportrufnummer wenden. HP bietet per Telefon grundlegende technische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Einrichtung und Problembeseitigung. Bevor ein Produktaustausch geplant wird, kann HP den Kunden bitten, wichtige Informationen bereitzustellen, bestimmte Diagnosetools oder weitere Supportaktivitäten auszuführen.
<b>Hardwareaustausch</b>	Kann das Problem HP zufolge nicht remote gelöst werden, tauscht HP das fehlerhafte Produkt oder das durch den Kunden austauschbare Teil gegen neue Produkte/Teile oder Produkte/Teile im Neuzustand mit vergleichbarem Leistungsverhalten aus, die jedoch kleinere kosmetische Schäden aufweisen können.  Das ausgetauschte Produkt oder Teil geht in das Eigentum von HP über. Der Versand des Austauschprodukts oder -teils erfolgt über einen Spediteur oder Kurier an den Kundenstandort ohne Berechnung von Frachtkosten. Der vom Kunden gewünschte Lieferort impliziert nicht, dass HP Austauschprodukte/-teile oder ausgetauschte Produkte/Teile über Landesgrenzen hinweg versenden muss.
<b>Rücksendung des fehlerhaften Produkts an HP</b>	Der Kunde ist für die Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts innerhalb des von HP im nachstehend genannten festgelegten Zeitraum verantwortlich (siehe „Verantwortlichkeiten des Kunden“). Dazu müssen die von HP mit dem Austauschprodukt bereitgestellten Verpackungsmaterialien und vorfrankierten Versandetiketten verwendet werden. HP kann nach eigenem Ermessen entscheiden, fehlerhafte Produkte beim Kunden abzuholen.  Für bestimmte Produkte und Standorte kann die Option zur Abholung durch HP erworben werden.
<b>Reaktionszeiten für Lieferungen an den Standort</b>	Die Reaktionszeiten für Lieferungen an den Standort ist der Zeitraum, der beginnt, wenn die Serviceanforderung bei HP eingeht und von HP erfasst wird, und endet, wenn das Austauschprodukt am Kundenstandort innerhalb der Servicezeiten eintrifft.  Reaktionszeiten werden nur während der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, für den eine Servicezeit verfügbar ist.  In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Reaktionszeiten für qualifizierte Produkte für Lieferungen an den Standort aufgeführt.  Alle Reaktionszeiten für Lieferungen an den Standort verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

<b>Servicezeiten</b>	<p>Die Servicezeiten geben den Zeitraum an, in dem die Hardware-Supportservices vor Ort oder Remote-Diagnose-Supportservices erbracht werden. Serviceanforderungen, die außerhalb dieses Zeitraums eingehen, werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde über einen Servicezeitraum verfügt.</p> <p>In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen in Bezug auf Servicezeiten für qualifizierte Produkte aufgeführt.</p> <p>Alle Servicezeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>
<b>Zugang zu elektronischen Supportinformationen und Services</b>	<p>Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, auf dem Markt erhältlichen elektronischen und webbasierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählter HP Firmware oder ausgewählten Patches (hierfür ist möglicherweise eine zusätzliche Berechtigung über HP Software-Supportvereinbarungen erforderlich), das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen für Hardware und die Teilnahme an Supportforen zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.</li> <li>• Erweiterte webbasierte Suche nach technischen Supportdokumenten, für die eine Berechtigung besteht, um die Problembeseitigung zu beschleunigen</li> <li>• Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz</li> <li>• Webbasiertes Tool für die Übermittlung von Fragen direkt an HP. Dieses 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.</li> <li>• Von HP und Drittanbietern gehostete Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, in denen nach Produktdaten gesucht, Antworten auf Supportanfragen abgerufen und Supportforen genutzt werden können; dieser Service unterliegt unter Umständen den Zugangsbeschränkungen der Drittanbieter</li> </ul>

### Spezifikationen (optional)

**Tabelle 2.** Optionale Servicemerkmale

<b>Merkmal</b>	<b>Servicebeschreibung</b>
<b>Abholung durch HP</b>	<p>Sofern es sich um qualifizierte Produkte und Standorte handelt, holt ein von HP autorisierter Kurierdienst das fehlerhafte Produkt am Kundenstandort ab. Die Abholung erfolgt nach Ermessen von HP bei der Lieferung des Austauschteils oder innerhalb der darauf folgenden 10 Geschäftstage. Der Kunde trägt die Verantwortung für eine angemessene Verpackung und Vorbereitung des Produkts. Mit dieser Option ist der Kunde nicht für die Veranlassung und Verwaltung der Rücksendung des fehlerhaften Produkts verantwortlich.</p>
<b>Accidental Damage Protection (ADP-Unfallschutz)</b>	<p>Für qualifizierte Produkte werden ggf. spezielle Service-Level mit Schutz bei versehentlichen Schäden angeboten. Hat der Kunde den Schutz gegen versehentliche Schäden gewählt, dann ist das betreffende Hardwareprodukt im Rahmen dieses Service gegen versehentliche Beschädigung geschützt.</p> <p>Als versehentliche Schäden gelten physische Beschädigungen des Produkts, die von einem plötzlichen und unvorhergesehenen Vorfall verursacht wurden oder die Folge eines solchen Vorfalls sind; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Nutzung auftreten. Zu den abgedeckten Risiken zählen unbeabsichtigtes Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf das Gerät, Stürze und Überspannungen sowie beschädigte oder zerbrochene LCD-Displays und sonstige zerbrochene Teile. Im Abschnitt „Servicebeschränkungen“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Accidental Damage Protection Service.</p>

## Spezifikationen

**Tabelle 3.** Service-Level-Optionen

Option	Servicebeschreibung
<b>Austausch am nächsten Tag, während der üblichen Geschäftszeiten (9x5)</b>	<p>Der Service ist neun Stunden pro Tag während der Servicezeiten verfügbar und zwar zwischen 8 Uhr und 17 Uhr Ortszeit (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).</p> <p>Bei Anrufen, die vor 14 Uhr eingehen, schickt HP ein Austauschprodukt an den Kunden, das am nächsten Servicetag nach der Registrierung der Serviceanforderung geliefert wird. Eine nach 14 Uhr oder außerhalb der Servicezeiten eingegangene Serviceanforderung wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb des folgenden Servicetags bearbeitet.</p> <p>Ein Austauschprodukt wird in den meisten Gegenden bis 10:30 Uhr Ortszeit geliefert.</p> <p>Die Lieferzeit hängt vom Lieferort ab.</p>
<b>Reaktion innerhalb von vier Stunden, während der üblichen Geschäftszeiten (9x5)</b>	<p>Der Service ist ausschließlich für qualifizierte Produkte neun Stunden pro Tag während der Servicezeiten verfügbar und zwar zwischen 8 Uhr und 17 Uhr Ortszeit (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).</p> <p>Bei vor 13 Uhr Ortszeit eingehenden Anrufen schickt HP ein Austauschprodukt an den Kunden, das innerhalb von vier Stunden nach der Registrierung der Serviceanforderung geliefert wird. Die Reaktionszeit von vier Stunden gilt nur für qualifizierte Standorte und innerhalb des Servicezeitraums. Bei Anforderungen, die nach 13 Uhr Ortszeit eingehen, kann die Reaktionszeit auf den nächsten Servicetag übertragen werden.</p>
<b>Austausch innerhalb von vier Stunden, rund um die Uhr</b>	<p>Der Service ist ausschließlich für qualifizierte Produkte neun Stunden pro Tag während der Servicezeiten (zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit) verfügbar (Montag bis Sonntag, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen).</p> <p>HP schickt ein Austauschprodukt an den Kunden, das innerhalb von vier Stunden nach der Registrierung der Serviceanforderung geliefert wird.</p>
<b>Lieferungen an den Standort unter Berücksichtigung der normalen Produktvorlaufzeit während der üblichen Geschäftszeiten (9x5)</b>	<p>Der Service ist neun Stunden pro Tag während der Servicezeiten verfügbar und zwar zwischen 8 Uhr und 17 Uhr Ortszeit (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).</p> <p>Bei Anrufen, die vor 14 Uhr eingehen, schickt HP innerhalb der normalen Produktvorlaufzeit ein Austauschprodukt an den Standort des Kunden, das innerhalb von drei bis fünf Servicetagen nach der Registrierung der Serviceanforderung geliefert wird. Eine nach 14 Uhr oder außerhalb der Servicezeiten eingegangene Serviceanforderung wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb von drei bis fünf Servicetagen bearbeitet.</p>

## Abdeckung

Der Service ist auf qualifizierte Standorte beschränkt. Fragen Sie bei Ihrem autorisierten HP Vertriebskontakt vor Ort nach, ob Ihr Standort für diesen Service qualifiziert ist.

Für Kundenstandorte, die sich in mehr als 160 km Entfernung von einem primären HP Support Responsible Office befinden, sind die Service-Level für einen Austausch innerhalb von vier Stunden nicht verfügbar.

Mithilfe des autorisierten HP Partners vor Ort kann der Kunde feststellen, ob dieser Service für sein Produkt oder seinen Standort in Anspruch genommen werden kann.

## Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, HP auf Anforderung bei der Remote-Problembhebung zu unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Bei ausgewählten Produkten muss der Kunde HP vor Beginn der Serviceerbringung über alle Konfigurationsanforderungen in Bezug auf das Austauschprodukt informieren. Diese Konfigurationsanforderungen müssen auf jedem Auftragsformular für Serviceanforderungen dokumentiert werden.

Bei der Serviceanforderung muss der Kunde HP eine Kreditkartennummer oder Auftragsnummer mitteilen. Wurde die Option „Abholung durch HP“ (Pickup by HP) nicht gewählt, muss der Kunde das fehlerhafte Produkt innerhalb von drei Geschäftstagen nach Erhalt des Austauschprodukts an HP zurücksenden. Dabei muss er sich eine Bestätigung für versicherten Versand ausstellen lassen, die er als Nachweis für den Versand an HP aufbewahren sollte. Erhält HP das fehlerhafte Produkt nicht innerhalb von 10 Geschäftstagen nach Eintreffen des Austauschprodukts beim Kunden zurück, wird dem Kunden der Listenpreis für das Austauschprodukt in Rechnung gestellt.

Wenn es sich bei der vom Kunden angegebenen Adresse um eine Geschäftsanschrift handelt, können Austauschprodukte am dortigen Empfang oder Wareneingangsbereich abgegeben und fehlerhafte Produkte dort abgeholt werden. Der Kunde muss den Empfang des Austauschprodukts bestätigen, indem er bei der Lieferung den Frachtbrief des Spediteurs unterschreibt.

Zuständigkeiten des Kunden:

- Erstellung und Aufbewahrung einer aktuellen Sicherungskopie des Betriebssystems, des Entwicklungsprogramms und von allen anderen betreffenden Softwareprogrammen und Daten
- Wiederherstellung der Software und Daten auf dem Produkt nach der Reparatur oder dem Austausch
- Installation der benutzerspezifischen Anwendungssoftware und Sicherstellung, dass die gesamte Software entsprechend lizenziert ist

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile oder Austauschprodukte geschickt werden, um einen Fehler zu beheben, ist der Kunde für die Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts innerhalb des von HP festgelegten Zeitraums verantwortlich. Falls das fehlerhafte Teil oder Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums bei HP eingeht oder das Teil oder Produkt bei Erhalt entmagnetisiert oder auf andere Weise physisch beschädigt ist, muss der Kunde den von HP festgelegten Listenpreis abzüglich eventueller anwendbarer Rabatte für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Bei den HP Care Pack Services mit der Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden ist der Kunde dafür verantwortlich, HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens zu informieren, damit HP die Reparatur des Systems beschleunigen kann. HP behält sich das Recht vor, die Reparatur der Schäden für durch dieses Programm abgedeckte Systeme zu verweigern, wenn der Vorfall mehr als 30 Tage nach seinem Eintreten gemeldet wurde. Wenn Schutzvorrichtungen wie Abdeckungen, Transportkoffer oder -taschen usw. zur Verwendung für das abgedeckte Produkt geliefert oder bereitgestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör stets zum Schutz des abgedeckten Produkts gegen Schäden verwenden.

## Servicebeschränkungen

Der HP Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Versand folgender Teile sein: durch den Kunden austauschbare Teile wie Tastatur, Maus oder andere Teile, die als CSR-Teile (Customer Self Repair) klassifiziert sind. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports geeignet ist.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Diagnose oder Wartung am Kundenstandort (falls Vor-Ort-Diagnose oder -Wartung erforderlich ist und angefordert wird, erfolgt die Rechnungsstellung an den Kunden auf der Grundlage der HP Standardsätze für Serviceleistungen)
- Einrichtung und Installation des Austauschprodukts am Kundenstandort
- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewandt hat
- Vom Kunden durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Der vom Kunden gewünschte Liefer- oder Abholort impliziert nicht, dass HP Austauschprodukte/-teile oder ausgetauschte Produkte/Teile über Landesgrenzen hinweg versenden muss.

Die Reichweite der geografischen Abdeckung kann variieren.

## Einschränkungen bei der Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden

Für den Accidental Damage Protection Service sind nur jene Produkte qualifiziert, die noch durch eine Werksgarantie oder eine Garantieverlängerung abgedeckt sind, deren Laufzeit der des Accidental Damage Protection Service entspricht oder über diese hinausgeht. Der Accidental Damage Protection Service bietet Schutz bei plötzlichen und unvorhergesehenen versehentlichen Schäden; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Nutzung auftreten. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht von der Option abgedeckt:

- Normale Abnutzung; Veränderungen hinsichtlich Farbe, Textur oder Finish; graduelle Verschlechterung; Rost; Staub oder Korrosion
- Feuer, Unfälle im Straßenverkehr oder in Gebäuden (falls diese Unfälle durch eine Versicherung oder sonstige Produktgarantie abgedeckt sind), Naturkatastrophen (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
- Wartung, Reparatur oder Austausch aufgrund von Verlusten oder Schäden, die auf eine andere Ursache als die normale Nutzung/Lagerung und den normalen Betrieb des Produkts gemäß den Spezifikationen des Herstellers und dem Benutzerhandbuch zurückzuführen sind
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches Verschwinden oder Verlegen
- Datenverlust oder -beschädigung, Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs
- Betrug (einschließlich, aber nicht beschränkt auf falsche, irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Angaben zu der Entstehung des Schadens an dem Gerät gegenüber der für den Kunden zuständigen Schiedsstelle, dem Serviceerbringer oder HP)
- Unabsichtliche oder sonstige Schäden an dem Gerät, die kosmetischer Natur sind, d. h., die den Betrieb oder die Funktionalität des Computers nicht beeinträchtigen
- Kleine Fehler am Computerbildschirm, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung und den Betrieb des Produkts entstehen
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer entfernt oder verändert wurde
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind
- Schäden, die beim Transport des abgedeckten Produkts durch den Kunden an einen oder von einem anderen Standort aufgetreten sind
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten usw., die auf Ursachen wie Viren, Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierung jeglicher Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten oder jegliche/n Support, Konfiguration, Installation oder Neuinstallation beliebiger Software oder Daten oder Verwendung von beschädigten oder fehlerhafter Medien zurückzuführen sind
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Datum des Kaufs des HP Care Pack Service aufgetreten sind (d. h. stattgefunden haben)
- Veraltete Produkte
- Sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch ein HP Care Pack mit Schutz bei Reisen und versehentlichen Schäden abgedeckt sind
- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, wenn der Ausfall auf missbräuchliche Verwendung oder eine andere in diesem Dokument ausgeschlossene Bedingung zurückzuführen ist

- Absichtliche Beschädigung, die zu einem zerbrochenen oder beschädigten Computerdisplay oder einem defekten Monitor führt
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegen, Nuklearunfällen oder Terrorismus
- Jegliche Veränderung des Produkts
- Unerklärliches Verschwinden und jegliche absichtliche Beschädigung des abgedeckten Produkts
- Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts. Wenn Schutzvorrichtungen wie Abdeckungen, Transportkoffer oder -taschen usw. zur Verwendung für das abgedeckte Produkt geliefert oder bereitgestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör stets verwenden, damit Abdeckung durch den Service für Schutz bei versehentlichen Schäden besteht (grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten schließt u. a. die Behandlung und Verwendung des abgedeckten Produkts [der abgedeckten Produkte] in gesundheitsschädlicher, schädlicher oder anstößiger Weise ein, die zu seiner Beschädigung führen kann, sowie jegliche absichtliche Beschädigung des Produkts). Jegliche Schäden, die auf solche Handlungen zurückzuführen sind, sind NICHT von dieser Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden abgedeckt.

Für kommerzielle HP Produkte und HP Produkte für Privatanwender ist der Schutz bei versehentlichen Schäden auf einen Schadensfall pro Produkt in jedem 12-Monats-Zeitraum begrenzt, der mit dem Startdatum des HP Care Pack Service beginnt.

Wenn die angegebene Grenze erreicht ist, werden die Reparaturkosten bei weiteren Schadensfällen nach Arbeitszeit und Material in Rechnung gestellt. Alle anderen Aspekte des erworbenen HP Care Pack Service bleiben jedoch wirksam, sofern im Erwerbsland nicht anders dokumentiert.

Bei Kunden mit einer überdurchschnittlich hohen Anzahl an Schadensfällen in der Vergangenheit behält HP sich zudem das Recht vor, Anforderungen zum Erwerb der Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden abzulehnen.

## Bestellinformationen

Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels können abhängig von lokalen Ressourcen variieren und eventuell Einschränkungen für bestimmte Produkte und Regionen unterliegen. Um weitere Informationen zu den HP Hardware Support Exchange Service zu erhalten oder diese zu bestellen, wenden Sie sich bitte unter Angabe der folgenden Produktnummern an Ihren lokalen HP Ansprechpartner:

- HA360AC: vollständig konfigurierbarer HP Hardware Support Exchange Service
- HA117PC: HP PC Print Hardware Exchange Service

Wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Ansprechpartner oder HP Fachhändler, um zu ermitteln, welches Serviceprodukt Ihren speziellen Anforderungen am besten entspricht.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf folgender Website:

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

**Für Updates registrieren unter**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

HP Services unterliegen den geltenden HP Geschäftsbedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs zur Verfügung gestellt bzw. mitgeteilt werden. Dem Kunden stehen gemäß geltendem Gesetz eventuell zusätzliche Rechte zu. Diese Rechte werden durch die HP Geschäftsbedingungen oder die mit Ihrem HP Produkt gelieferte beschränkte Garantie in keiner Weise eingeschränkt.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Die hierin enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiterreichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

