



Channel Teileaustausch – und Remote-Service

Care Pack, Teil von HP Care

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Verlässliche Remote-Diagnose und -Support durch erfahrene HP Service-Techniker
- Inbegriffene Ersatzteile und Materialien
- Beschleunigte Beschaffung von Ersatzteilen über den erweiterten Austauschservice

Serviceübersicht

Mit dem Teileaustausch- und Remote-Service erhalten Sie versierte Remote-Unterstützung und Ersatzteile für qualifizierte und abgedeckte Hardwarekomponenten. Wir liefern Ersatzteile am nächsten Arbeitstag an den von Ihnen angegebenen Standort – noch bevor Sie die defekten Teile an uns zurückgesendet haben. Der Service beinhaltet die Versandkosten für den Standardversand.

Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

Merkmal	Bereitstellungsspezifikationen
Remote-Diagnose und -Support	Vor dem Ersatzteilversand arbeitet der HP PartnerFirst Servicepartner gemeinsam mit dem Kunden daran, den Hardwarefehler einzugrenzen und das Problem per Remote-Zugriff zu lösen, Gegenmaßnahmen einzuleiten und das Problem zu beheben.
Erweiterter Austauschservice	<p>HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen.</p> <p>Defekte Teile werden gegen Ersatzteile ausgetauscht. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neue oder leistungsmäßig neuwertige Teile. Das Ersatzteil wird versendet, bevor das defekte Teil bei HP eingeht, um die Lieferzeiten für das ausgewählte Produkt einzuhalten. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Der Kunde kann auf Wunsch ausgetauschte Teile zurückbehalten, entmagnetisieren oder anderweitig physisch zerstören. In diesem Fall wird ihm der Listenpreis für das entsprechende Ersatzteil in Rechnung gestellt.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden im Rahmen dieses Service nicht zur Verfügung gestellt. Für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standard-Garantiebedingungen. Für Reparatur oder Austausch von Verbrauchsmaterialien bzw. Verschleißteilen ist der Kunde verantwortlich. Setzen Sie sich wegen eventueller Ausnahmen mit HP in Verbindung.</p> <p>Falls nach Ermessen von HP ein Verschleißteil durch den Service abgedeckt ist, gelten im Hinblick auf Reparatur oder Austausch des abgedeckten Verschleißteils keine Vor-Ort-Reaktionszeiten.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzung: Haben Teile oder Komponenten die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzung erreicht, werden sie weder neu zur Verfügung gestellt, noch repariert oder im Rahmen dieses Service ausgetauscht.</p>
Zeiten für die Teillieferung	Die Bestellungen müssen vor 17:00 Uhr Ortszeit beim GCSN eingehen. Bestellungen, die außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, werden am nächsten Arbeitstag bearbeitet.

Tabelle 2. Service-Level

	Bereitstellungsspezifikationen
Übliche Geschäftszeiten, übliche Arbeitstage (9x5)	Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).
Teillieferung am nächsten Arbeitstag	<p>HP unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um die Ersatzteile am nächsten Arbeitstag zu liefern.</p> <p>Alle Reaktionszeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>

Verantwortlichkeiten des PartnerFirst Servicepartners

Wenn der Partner den angegebenen Pflichten nach Ermessen von HP nicht nachkommt, ist HP nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen.

Der HP PartnerFirst Servicepartner verpflichtet sich zu Folgendem:

- Der Partner wird beim erweiterten Austausch die Teile innerhalb von 30 Tagen zurücksenden, nachdem HP das Ersatzteil geliefert hat. Andernfalls wird ihm der volle Listenpreis der Teile in Rechnung gestellt.
- Der Partner wird jederzeit über ordnungsgemäß ausgebildete und zertifizierte Mitarbeiter verfügen.
- Der Partner ist dafür verantwortlich, die Support-Services für seine Kunden bereitzustellen und HP kann nicht für Lieferprobleme seitens des Partners verantwortlich gemacht werden. HP ist ausschließlich für die Lieferung von Ersatzteilen an den Partner verantwortlich.

Servicebeschränkungen

Dieser Service umfasst keine Serviceerbringung vor Ort, entsprechend erhält der PartnerFirst Servicepartner keine Vergütungen für den Arbeitsaufwand.

Teile für präventive Wartungsmaßnahmen sind von diesem Service ausgeschlossen. Andere Verschleißteile oder Verbrauchsmaterialien, insbesondere Tintenpatronen, sind nicht von diesem Service abgedeckt. Es gelten die Bedingungen der Standardgarantie.

Aktivitäten oder Services, die in diesem Dokument oder einer zugehörigen Leistungsbeschreibung nicht klar festgelegt sind, sind von diesem Service ausgeschlossen.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, weil von HP nicht autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HP angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems sowie sonstiger Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die durch den Kunden beauftragt oder von diesem verlangt werden

Bestellinformationen

Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels können abhängig von lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. Um weitere Informationen zum Teileaustausch- und Remote-Service zu erhalten oder diesen zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/pcandprintservices

Für Updates registrieren unter
hp.com/go/getupdated

Service-Level und Reaktionszeiten für Care Pack Services können je nach Region abweichen. Der Service setzt mit dem Datum des Hardwarekaufs ein. Es gelten Be- und Einschränkungen. Weitere Informationen unter hp.com/go/cpc.

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde 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 2016 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

