

HP Battery Replacement Service



Übersicht

Der Service „Akkuaustausch“ bietet Ihnen zwei komfortable Möglichkeiten zum Austausch fehlerhafter Akkus - Vor-Ort- oder Fernaustausch des Akkus. Bei beiden Optionen wird ein (1) Austauschakku bereitgestellt, wenn festgestellt wird, dass der beim Kauf vorhandene Originalakku infolge eines Material- oder Verarbeitungsfehlers defekt geworden ist oder eine verminderte Ladekapazität von unter 50 % aufweist.

Dieser Service endet, nachdem Sie einen Akkuaustausch durchgeführt haben oder wenn der Servicezeitraum für das unterstützte Produkt ausläuft, je nachdem, was früher eintritt.

Service-Highlights

- Technischer Remote-Support, Analyse und Fehlerbehebung.
- Option auf Vor-Ort-Austausch durch eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. einen von HP autorisierten Ansprechpartner.
- Option auf Offsite-Rückgabe und Austauschservice bei einem von HP benannten Reparaturzentrum.

Servicevorteile

- Zwei komfortable Methoden zum Austausch fehlerhafter Akkus - Vor-Ort- oder Fernaustausch des Akkus.
- Rechtzeitiger Akkuaustausch zur Verbesserung Ihrer persönlichen Produktivität
- Hochwertiger technischer Support für einen einfachen Akkuaustausch

Servicemerkmale und Versandspezifikationen

Merkmale	Spezifikationen
Garantie für Akku	Diese Garantie für den Akku gilt nur innerhalb des Garantiezeitraums bei einem Ausfall aufgrund von Material- oder Verarbeitungsfehlern. Die Garantie für den Akku erstreckt sich nicht auf eine eventuell auftretende geringere Ladekapazität.
Service für Akkuaustausch:	Zusätzlich zur Garantie bei einem Versagen des Akkus deckt der Akkuaustauschservice Folgendes ab: <ul style="list-style-type: none"> • Material- oder Verarbeitungsfehler. • Abnahme der Ladekapazität unterhalb von 50 Prozent, zu der es mit der Zeit und Nutzung bei sämtlichen Akkus kommen kann.
Remote-Problemdiagnose und -Support	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache telefonische Unterstützung bei technischen Problemen zwecks Analyse, Remote-Supportlösungen, Fehlerbehebung, Problemlösung, Installation und Einstellung. • Für alle Leistungen.
Vor-Ort-Service ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Technischer Support vor Ort zum Austausch des defekten Akkus durch eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. einen von HP autorisierten Ansprechpartner. • HP-unterstützte Produkte und Materialien, die für den Austausch des fehlerhaften Akkus erforderlich sind.
Offsite-Rückgabeservice	<ul style="list-style-type: none"> • Rückgabe des fehlerhaften Akkus an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zwecks technischem Support, Reparatur und Austausch. • HP-unterstützte Produkte und Materialien, die für den Austausch des fehlerhaften Akkus erforderlich sind. • Rücksendung des reparierten oder ausgetauschten Produkts an Ihren Standort innerhalb von 3 bis 7 Werktagen nach Abschluss des Services.

Abdeckung

Zur Inanspruchnahme dieses Services laden Sie bitte das [HP Battery Check-Programm](#) herunter und führen es aus, dann wenden Sie sich bitte an HP für Supportleistungen. Alternativ können Sie [HP Premium+ Support^{2,3}](#) (zuvor Active Care) erwerben; dann werden Popup-Warnungen am Gerät der Endnutzerin bzw. des Endnutzers, um diese(n) davon in Kenntnis zu setzen, dass ein Austausch des Akkus erforderlich ist. HP bietet grundlegende, technische Unterstützung an, um zu überprüfen, ob ein Austausch des Akkus notwendig ist. Möglicherweise werden Sie von HP gebeten, relevante Informationen bereitzustellen, Diagnosetools zu starten und sonstige unterstützende Maßnahmen vorzunehmen. Wenn der Akku nach Beurteilung durch HP die Austauschkriterien erfüllt, wird HP ihn gemäß der zugesagten Abdeckung austauschen.

VOR-ORT-DIAGNOSE

Eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. ein von HP autorisierter Ansprechpartner leistet den technischen Support und Austauschdienste an Ihrem Standort. Wenn eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. ein von HP autorisierter Ansprechpartner an Ihrem Standort eintrifft, setzt er Erbringung dieses Service nach Ermessen von HP entweder vor Ort oder Remote fort, bis die Produkte repariert sind.

Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen.

OFFSITE-RÜCKGABESERVICE

Sie werden gebeten, das Gerät mit dem fehlerhaften Akku an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zurückzugeben, wo HP den technischen Support und die Austauschdienste durchführt. Je nach regionaler Verfügbarkeit bietet HP unterschiedliche Optionen für den Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum:

- Versand durch die Kundin bzw. den Kunden: Bei dieser Option trägt die Kundin bzw. der Kunde die Verantwortung für die Lieferung des fehlerhaften Produkts an ein von HP benanntes Reparaturzentrum. Die Lieferung kann persönlich oder durch einen kommerziellen Lieferservice erfolgen.
- Abholung durch HP: Ein von HP beauftragter Kurierdienst holt das fehlerhafte Produkt an Ihrem Standort ab oder HP stellt einen leeren Karton und einen im voraus bezahlten Paketschein für das Gerät zur Verfügung (abhängig von den regionalen Lieferbedingungen) und schickt es an ein von HP benanntes Reparaturzentrum.

Nach Abschluss der Reparatur bringt ein von HP beauftragter Kurierdienst das Produkt an Ihren Standort zurück.

Die im Rahmen einer Leistung dieses Service verwendeten Ersatzteile und Produkte sind neu oder hinsichtlich ihrer Funktionalität gleichwertig mit neuen Produkten. Ausgetauschte Teile und Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

HP kann auf dem Markt verfügbare, technische Verbesserungen an der abgedeckten Hardware installieren, um einen ordnungsgemäßen Betrieb sicherzustellen und die Kompatibilität mit der von HP gelieferten Hardware zu gewährleisten. Nach eigenem Ermessen kann HP auch Firmware-Updates installieren, die erforderlich sind, um das Produkt wieder betriebsbereit zu machen bzw. zu gewährleisten, dass HP weiterhin wirksam Support-Leistungen erbringen kann.

Abdeckungsfenster

Der Service ist verfügbar von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr Ortszeit, mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage. Serviceanfragen, die nach 14:00 Uhr Ortszeit und außerhalb des Abdeckungsfensters eingehen, werden am nächsten Werktag protokolliert. Die Abdeckung kann je nach Region abweichen.

Mitwirkungspflicht der Kundinnen und Kunden

Falls von HP verlangt, sind Sie oder der von HP autorisierte Partner dafür verantwortlich, das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn Tagen nach dem Kauf dieses Service mithilfe der Registrierungsanweisungen im HP 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 HP Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung der vorhandenen Registrierung) innerhalb von zehn (10) Tagen ab der Änderung erfolgen.

Kunden, die ihren einmaligen Akkuaustauschservice nicht vorab registriert haben, sollten berücksichtigen, dass es erforderlich ist, den Kauf zu registrieren, bevor ein Auftrag zum Austausch eines Akkus bearbeitet werden kann. Sie müssen einen Kaufbeleg vorweisen, wenn Sie einen Anspruch geltend machen. Sie sollten auch damit rechnen, dass die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter des Callcenters Sie nach Angaben aus dem Kaufbeleg fragt und dass Sie eine Kopie des Belegs an HP faxen oder mailen müssen.

Bei dem Versuch einer Fernwartung zur Behebung des Problems wird HP Sie um Folgendes bitten:

- Sämtliche Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
- Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Weitere, angemessene Maßnahmen, die HP die Ermittlung oder Lösung von Problemen erleichtern.

Bei einem Offsite-Akkuaustausch liegt es in der Verantwortung der Kundin bzw. des Kunden, HP-Geräte mit fehlerhaften Akkus ordnungsgemäß zu verpacken und sie für den Versand an und den Empfang durch HP vorzubereiten.

Service-Beschränkungen

Der Erwerb dieses Services muss innerhalb eines Zeitraums von 90 Tagen ab Kaufdatum der Hardware erfolgen. Kundinnen bzw. Kunden, die beim Erwerb der Hardware keinen Akkuaustauschservice erworben haben, können von HP nach dem Kauf ein optionales Akku-Kit erwerben.

Dieser Service gilt für einen (1) Akkuaustausch für die vertraglich festgelegten Produkte gemäß den Nutzungsbedingungen. Die Abdeckung ist auf den ersten Akku beschränkt, der ursprünglich konfiguriert und mit dem Produkt erworben wurde. Die Lebensdauer von Akkus variiert, was von der Konfiguration und Verwendung des Produkts abhängt sowie u.a. von Modell, laufenden Anwendungen, Stromversorgungseinstellungen und Produktmerkmalen.

Ausschlüsse

Folgende Maßnahmen sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Über den Austausch des Akkus hinausreichende Reparaturen, sollten Reparaturen dieser Art erforderlich sein
- Austausch zusätzlicher Teile, da dieser Service separat berechnet wird
- Austausch eines zweiten oder von zusätzlichen Akkus, die nach dem Erwerb der ursprünglichen Konfiguration mit langlebigen Akkus und Reiseakkus erworben wurde
- Eine Abdeckung, die über die im Service enthaltenen Nutzungsbedingungen hinausreicht
- Versagen oder geringere Leistung aufgrund von Unfällen, Zweckentfremdung, Missbrauch, Verschmutzung, unsachgemäßer Kalibrierung, ungeeigneter oder unangemessener Wartung oder aus anderen Gründen.

Der Service ist nicht in allen Ländern und Regionen verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihre HP Vertriebsansprechpartnerin bzw. Ihren HP Vertriebsansprechpartner, um Informationen bezüglich der Verfügbarkeit zu erhalten.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Service-Merkmalen und Service-Levels kann je nach lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. Um weitere Informationen zu erhalten oder den einmaligen Akkuaustauschservice zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokale HP Vertriebsansprechpartnerin bzw. Ihren lokalen HP Vertriebsansprechpartner.

Geschäftsbedingungen

Lesen Sie hier die vollständigen Geschäftsbedingungen.

Weitere Informationen

Weitere Einzelheiten erhalten Sie über Ihre HP-Vertriebsansprechpartnerin bzw. Ihren HP-Vertriebsansprechpartner oder Channel Partner oder unter hp.com/go/pcandprintservices.



1. 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. 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. Prädiktive Erkenntnisse und ein proaktiver Support sind nur in Verbindung mit dem HP Premium+ Support möglich. Für ausgewählte HP Workforce Solutions ist ein HP Insights-Agent für Windows, Mac und Android erforderlich, der unter <https://admin.hp.com/software> zum Download zur Verfügung steht. Die vollständigen Systemvoraussetzungen und Services, die den Agent erforderlich machen, finden Sie unter <https://admin.hp.com/requirements>. Der Agent erfasst Telemetrie- und Analytikdaten in Verbindung mit in die Workforce Experience-Plattform integrierten Geräten sowie Anwendungen und wird nicht als eigenständiger Service angeboten. Es ist ein Internetzugang mit Verbindung zur Workforce Experience-Plattform erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ 2 zertifiziert.
3. HP Essential Support, HP Premium Support und HP Premium+ Support 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. 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. Die Kundin bzw. 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.

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. Die Kundin bzw. 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 2024 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantierklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Garantiesprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.