

# Premium Care Services für PCs



## Care Pack, Teil von HP Care

### Servicevorteile

- Ankunft eines HP Experten am Benutzerstandort am nächsten Werktag
- Erweiterter Zugriff auf Remote-Support: 13 Stunden täglich an sechs Tagen in der Woche
- Mehr Produktivität durch minimale Ausfallzeiten
- Kürzere Wartezeiten dank schnellerer Beantwortung von Serviceanfragen
- Zugriff auf erfahrene HP Support Agents
- Kollaborativer Remote-Support für Software von Drittanbietern

### Die wichtigsten Servicemerkmale

- Remote-Diagnose und -Support
- Hardwaresupport vor Ort
- Ersatzteile und Materialien
- Servicezeiten für Hardwaresupport
- Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport
- Beendigung der Arbeiten
- Eskalationsmanagement
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- Elektronischer HP Remote-Support
- Erweiterte Geschäftszeiten für Remote-Support: 13 Stunden täglich an sechs Tagen in der Woche
- Kollaboratives Anfragemanagement
- Erfahrene HP Techniker

Premium Care Services für PCs sind für Unternehmen mit wenig oder ohne IT-Personal konzipiert, die HP PC-Produkte und ausgewählte Softwareprodukte von Drittanbietern kaufen.

Mit den Premium Care Services für PCs bieten wir Ihnen einen einzigen Kontaktpunkt für all Ihre PC- und Software-Supportanforderungen. HP stellt Ihnen das Wissen seiner technischen Ressourcen während verlängerter Geschäftszeiten (13 Stunden täglich an sechs Tagen in der Woche) zur Verfügung, um Ihnen zu helfen, Ihre Hardwaresupportprobleme zu lösen, und Sie bei Softwaresupportfragen zu unterstützen.

Mit Premium Care Services für PCs müssen Sie nicht länger selbst versuchen, zu klären, ob ein Hardware- oder Softwareproblem vorliegt. Sie können direkt HP anrufen, und der HP Supportmitarbeiter ermittelt dann, ob es sich um ein Hardware- oder Softwareproblem handelt.

Falls der gemeldete Vorfall durch Softwareprodukte ausgewählter Drittanbieter bedingt ist, leitet HP Ihren Anruf an den entsprechenden Anbieter weiter, damit Ihr Problem im Rahmen Ihres bestehenden Supportvertrages mit diesem Softwareanbieter behoben werden kann. HP stellt dem Anbieter außerdem die erforderliche Problemdokumentation zur Verfügung, um ihm die schnelle Behebung des Problems zu erleichtern.

Falls der Vorfall ein abgedecktes HP Hardwareprodukt betrifft, erbringt HP per Remote-Zugriff oder vor Ort technischen Hardwaresupport, um das gemeldete Problem zu beheben.

## Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

Merkmal	Bereitstellungsspezifikationen
<b>Remote-Diagnose und -Support</b>	<p>Nachdem der Kunde eine Serviceanfrage initiiert hat und diese von HP bestätigt wurde, versucht HP innerhalb der Servicezeiten, das Hardware- oder Softwareproblem zu isolieren. Dabei arbeitet HP mit dem Kunden zusammen, um den Fehler aus der Ferne zu identifizieren, geeignete Maßnahmen zu ergreifen und das Problem zu beheben. Bevor vor Ort Unterstützung geleistet wird, kann HP mithilfe elektronischer Remote-Supportlösungen eine Ferndiagnose für die abgedeckten Produkte erstellen. Alternativ kann HP andere Maßnahmen ergreifen, um eine Lösung des Problems aus der Ferne zu erleichtern.</p> <p>HP leistet während der Servicezeiten telefonische Unterstützung bei durch den Kunden auszuführenden Firmware-Installationen sowie im Hinblick auf Komponenten für Customer Self Repair (CSR).</p> <p>Unabhängig von den Servicezeiten können Probleme in Bezug auf die abgedeckte Hardware oder Software je nach lokaler Verfügbarkeit telefonisch oder über das Web-Portal an HP gemeldet werden. Alternativ ist zudem rund um die Uhr eine automatische Meldung von Service-Vorfällen über den elektronischen HP Remote-Support möglich. HP bestätigt den Eingang der Serviceanfrage, indem es diese protokolliert, dem Vorfall eine ID zuweist und diese dem Kunden mitteilt. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Vorfälle für endgültig gelöst zu erklären.</p>

Leistungsmerkmal	Bereitstellungsspezifikationen
<b>Hardwaresupport vor Ort</b>	<p>Bei Hardwareproblemen, die nach Ansicht von HP nicht aus der Ferne zu lösen sind, leistet ein von HP autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Funktionsfähigkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen. Bei bestimmten PCs kann HP nach seinem alleinigen Ermessen statt einer Reparatur einen Austausch vornehmen. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neue oder leistungsmäßig neuwertige Produkte. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>„Fix-on-Failure“: Darüber hinaus hat HP während der Erbringung des technischen Supports vor Ort folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vornahme technischer Verbesserungen, um dem Kunden zu helfen, den korrekten Betrieb der Hardware sicherzustellen und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen aufrechtzuerhalten.</li> <li>• Installation verfügbarer Firmware-Updates, die von HP als nicht vom Kunden zu installieren definiert sind, jedoch nach Ansicht von HP erforderlich sind, um die Funktionsfähigkeit des abgedeckten Produkts wiederherzustellen oder den künftigen Support durch HP zu gewährleisten. Der Kunde muss hierfür die ggf. erforderliche Lizenz besitzen.</li> </ul> <p>„Fix-on-Request“: Zusätzlich installiert HP nach Aufforderung durch den Kunden während der Servicezeiten kritische Firmware-Updates. Bei diesen Updates handelt es sich nach Definition von HP um nicht durch den Kunden zu installierende Firmware, für die der Kunde die ggf. erforderliche Benutzerlizenz besitzt. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, deren sofortige Installation von der HP Produktabteilung empfohlen wird.</p>
<b>Ersatzteile und Materialien</b>	<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. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neue oder leistungsmäßig neuwertige Teile. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Falls ein Kunde ausgetauschte Teile einbehalten möchte, wird ihm der Listenpreis abzüglich eventueller Rabatte 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.</p> <p><b>Maximale unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer:</b></p> <p>Haben Teile oder Komponenten die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder technischem Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht, werden sie im Rahmen dieses Service weder neu zur Verfügung gestellt noch repariert oder ausgetauscht.</p>
<b>Servicezeiten für Hardwaresupport</b>	<p>Die Servicezeiten geben den Zeitraum an, in dem Hardwaresupportservices vor Ort oder aus der Ferne erbracht werden. Serviceanfragen, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, werden für den nächsten Tag erfasst, für den der Kunde über einen Servicezeitraum verfügt.</p> <p>Es stehen die folgenden Zeitoptionen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Übliche Geschäftszeiten, übliche Werktage (fünf Tage à neun Stunden) für Hardwaresupport vor Ort: Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).</li> <li>• Erweiterte Geschäftszeiten (sechs Tage à 13 Stunden) für Remote-Hardwaresupport: Der Service ist 13 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Samstag, Feiertage ausgenommen).</li> </ul> <p>Die Servicezeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>

Leistungsmerkmal	Bereitstellungsspezifikationen
<b>Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware support</b>	<p>Falls Probleme mit abgedeckter Hardware nicht aus der Ferne zu lösen sind, wird sich HP in wirtschaftlich angemessenem Rahmen bemühen, das Problem vor Ort innerhalb der festgelegten Reaktionszeit zu lösen.</p> <p>Vor-Ort-Reaktionszeiten beschreiben den Zeitraum, der mit Erhalt und Bestätigung der Serviceanfrage durch HP beginnt. Außerhalb der Vor-Ort-Servicezeiten eingegangene Anfragen werden am nächsten Vor-Ort-Servicetag bestätigt und am darauf folgenden Servicetag bearbeitet.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eintrifft oder sobald der gemeldete Vorfall mit der Erklärung abgeschlossen wird, dass HP gegenwärtig keine Notwendigkeit für ein Eingreifen vor Ort erkennen könne.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag fortgeschrieben, an dem eine Servicezeit verfügbar ist.</p> <p>Für diesen Service steht die folgende Vor-Ort-Reaktionszeit zur Verfügung:</p> <p>Vor-Ort-Reaktion am nächsten Tag: Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein und beginnt am ersten Servicetag nach Erhalt und Bestätigung der Serviceanfrage durch HP mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Ein außerhalb der Servicezeiten eingegangener Anruf wird am nächsten Servicetag bestätigt und am darauf folgenden Servicetag bearbeitet.</p> <p>Alle Reaktionszeiten verstehen sich vorbehaltlich örtlicher Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>
<b>Beendigung der Arbeiten</b>	<p>Nachdem der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eingetroffen ist, wird der entsprechende Service nach Ermessen von HP von ihm entweder vor Ort oder aus der Ferne weiter durchgeführt, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei Verfügbarkeit umgehend wieder aufgenommen.</p> <p>Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde.</p>
<b>Eskalationsmanagement</b>	<p>HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das örtliche Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeiter mit entsprechenden Fähigkeiten zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.</p>
<b>Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services</b>	<p>HP bietet dem Kunden im Rahmen dieses Service Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und webbasierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bestimmten, registrierten Nutzern zur Verfügung gestellten Ressourcen, beispielsweise Downloads bestimmter HP Firmware oder von Patches, die zusätzliche Berechtigungen im Rahmen von HP Software-Supportvereinbarungen, ein Abonnement proaktiver hardwarebezogener Service-Benachrichtigungen und die Teilnahme an Supportforen für die Problemlösung und Weitergabe von Best Practices an andere registrierte Nutzer erfordern können.</li> <li>• erweiterten webbasierten Suchen nach technischen Supportdokumenten, um die Problemlösung zu erleichtern.</li> <li>• bestimmten passwortgeschützten Diagnosewerkzeugen von HP.</li> <li>• einem webbasierten Tool zur direkten Weiterleitung von Fragen an HP. Das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, bei der eine Support- oder Serviceanfrage an den zur Beantwortung der Frage geeigneten Mitarbeiter weitergeleitet wird. Das Tool zeigt darüber hinaus den Status jeder Support- oder Serviceanfrage einschließlich telefonisch gemeldeter Vorfälle an.</li> <li>• von HP und Dritten gehosteten Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, in denen Kunden nach Produktdaten suchen, Antworten auf Supportanfragen abrufen und an Supportforen teilnehmen können. Dieser Service unterliegt unter Umständen den Zugangsbeschränkungen der Drittanbieter.</li> </ul>
<b>Elektronischer Remote-Support</b>	<p>Der elektronische Remote-Support bietet eine zuverlässige Möglichkeit zur Fehlersuche und Reparatur. Er kann auch Lösungen für den Remote-Zugriff auf das System sowie eine bequeme zentrale Verwaltung und die Anzeige der für das Unternehmen noch offenen Vorfälle und deren Historie umfassen. Der Remote-Zugriff durch den HP Supporttechniker erfolgt nur mit Genehmigung des Kunden. Durch den Remote-Zugriff auf das System kann der HP Supporttechniker das Problem effizienter identifizieren und schneller lösen.</p>

<b>Leistungsmerkmal</b>	<b>Bereitstellungsspezifikationen</b>
<b>Elektronischer HP Remote-Support</b>	Der elektronische HP Remote-Support bietet eine zuverlässige Möglichkeit zur Fehlersuche und Reparatur. Er kann auch Lösungen für den Remote-Zugriff auf das System sowie eine bequeme zentrale Verwaltung und die Anzeige der für das Unternehmen noch offenen Vorfälle und deren Historie umfassen. Der Remote-Zugriff durch den HP Supporttechniker erfolgt nur mit Genehmigung des Kunden. Durch den Remote-Zugriff auf das System kann der HP Supporttechniker das Problem effizienter identifizieren und schneller lösen.
<b>Erweiterte Geschäftszeiten für Remote-Support: 13 Stunden täglich an sechs Tagen in der Woche</b>	<p>Das HP Callcenter erbringt Remote-Support an sechs Tagen, täglich 13 Stunden. Der Service ist 13 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Samstag, Feiertage ausgenommen).</p> <p>Diese Servicezeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p> <p>Der Support für die externe Software selbst ist abhängig von den Bestimmungen des Kundenvertrags mit dem Softwareanbieter.</p> <p>HP bestimmt nach seinem alleinigen Ermessen, wann ein komplexes Problem vorliegt, das von dem externen Supportanbieter gelöst werden muss.</p>
<b>Kollaboratives Anfragemanagement</b>	<p>Falls HP feststellt, dass ein Problem durch die Software eines ausgewählten Drittanbieters verursacht wird, bietet HP dem Kunden seine Unterstützung bei der Meldung des Problems an den Softwareanbieter an.</p> <p>Mit der Einleitung der Anfrage stellt HP die Problemdokumentation zur Verfügung, die während des HP Troubleshooting-Prozesses erstellt wurde. Damit HP die Serviceanfrage bei dem Anbieter im Namen des Kunden einleiten kann, muss der Kunde über einen gültigen Softwaresupportvertrag mit dem Anbieter verfügen, der es ihm erlaubt, Anfragen zu stellen und Support zu erhalten. Er muss außerdem die nötigen Schritte ergriffen haben, damit HP im Namen des Kunden eine Anfrage stellen kann, und HP die erforderliche Befugnis erteilen und ihm die Vertragsdaten übermitteln.</p> <p>Nachdem der Softwareanbieter hinzugezogen wurde, wird HP den HP Servicefall abschließen, der Kunde kann jedoch falls erforderlich einen verbundenen Fall bei HP öffnen, indem er auf die ursprüngliche Fallnummer verweist.</p> <p>HP übernimmt keine Haftung oder Verantwortung in Bezug auf Software von Drittanbietern.</p> <p>Bitte wenden Sie sich an unsere HP Vertriebsbüros oder Fachhändler, um eine vollständige Liste von Standard- und vorinstallierten, von Drittanbietern unterstützten Softwareprodukten zu erhalten.</p>
<b>Erfahrene HP Techniker</b>	Premium Care Services für PCs bieten dem Kunden Zugriff auf ein spezielles Callcenter, dessen qualifizierte Fachkräfte und zertifizierte Spezialisten eine direkte, schnelle Reaktion auf Anfragen bieten.

## Spezifikationen

**Tabelle 2.** Optionale Servicemerkmale

<b>Merkmal</b>	<b>Bereitstellungsspezifikationen</b>
<b>Accidental Damage Protection (ADP - Unfallschutz)</b>	<p>Für bestimmte Produkte stehen unter Umständen spezielle Service-Level mit Absicherung gegen eine unbeabsichtigte Beschädigung während des Umgangs mit dem Produkt zur Verfügung. In diesem Fall sichert der Accidental Damage Protection Service den Kunden gegen unbeabsichtigte Beschädigungen des abgedeckten Hardwareprodukts ab.</p> <p>Als unbeabsichtigte Beschädigung gilt eine physische Beschädigung des Produkts, die durch ein plötzliches, unvorhergesehenes Ereignis verursacht wird. Voraussetzung ist, dass der Schaden im Rahmen der normalen Nutzung auftritt. Zu den abgedeckten Gefahren zählen unabsichtliches Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in das Gerät, Stürze und Überspannungen sowie beschädigte oder gebrochene LCD-Displays und gebrochene Teile. Im Abschnitt „Servicebeschränkungen“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Accidental Damage Protection Service.</p>
<b>Defective Media Retention (DMR - Einbehaltung defekter Medien)</b>	Bei bestimmten Produkten ermöglicht diese Serviceoption dem Kunden, durch den Service abgedeckte fehlerhafte Festplatten oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerkkomponenten einzubehalten, die er aufgrund der darauf gespeicherten vertraulichen Daten nicht herausgeben möchte („Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerk“). Alle Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke eines abgedeckten Systems müssen unter den Defective Media Retention Service fallen. Ungeachtet eventueller anderslautender Bestimmungen in diesem Dokument oder in den aktuellen Verkaufsbedingungen verzichtet HP auf sein Recht, im Rahmen des Defective Media Retention Service abgedeckte beschädigte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke wieder in seinen Besitz und sein Eigentum zu überführen, falls HP dem Kunden ein Ersatzprodukt zur Verfügung stellt. Der Kunde behält alle beschädigten Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke ein, die von HP im Rahmen der HP Supportvereinbarung unterstützt werden. Zudem bleibt der Kunde uneingeschränkt für die Sicherheit und den Datenschutz hinsichtlich der auf einer beschädigten Festplatte bzw. dem beschädigten SSD/Flash-Laufwerk gespeicherten Daten verantwortlich.

## Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware gelten nur für Standorte im Umkreis von 160 Kilometern eines zuständigen HP Supportzentrums. Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Supportzentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem zuständigen HP Supportzentrum entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Anfahrtszonen und ggf. anfallende Gebühren können in einigen Regionen abweichen.

Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Supportzentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten veränderte Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle).

<b>Entfernung zur für den primären HP Support verantwortlichen Niederlassung</b>	<b>Service-Level bei Reaktion am nächsten Tag</b>
0 – 160 km	Nächster Servicetag
161 – 320 km	1 zusätzlicher Servicetag
321 – 480 km	2 zusätzliche Servicetage
Mehr als 480 km	Festgelegt bei Bestellung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit

## Abdeckung

Dieser Service gilt für qualifizierte Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq sowie für von HP unterstützte und gelieferte interne Komponenten wie Arbeitsspeicher und CD-ROM-Laufwerke sowie für zugehöriges Zubehör der Marken HP oder Compaq, das mit dem Hauptprodukt erworben wurde, z. B. Maus, Tastatur, Docking Station, Portreplikator oder Wechselstromadapter.

Separat verkaufte externe Monitore oder Peripheriegeräte, die nicht in das Hauptprodukt integriert sind, werden durch diesen Service nicht abgedeckt.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile, insbesondere entfernbar Medien, durch den Kunden zu tauschende Notebook- und Tablet-Akkus und Stifte von Tablet-PCs, Maintenance Kits sowie andere Verbrauchsmaterialien, die Wartung durch den Benutzer sowie Geräte anderer Hersteller.

Für nicht mehr erhältliche Ersatzteile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. Ein Upgrade aufgrund nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen für den Kunden zu höheren Kosten führen. HP wird in diesen Fällen zusammen mit dem Kunden nach einem Ersatz suchen. Aufgrund lokaler Supportkapazitäten steht unter Umständen nicht in allen Ländern für alle Komponenten ein Ersatz zur Verfügung.

## Voraussetzungen

HP kann nach seinem Ermessen eine Überprüfung der abgedeckten Produkte verlangen. In diesem Fall setzt sich ein von HP autorisierter Vertreter mit dem Kunden in Verbindung und der Kunde erklärt sich einverstanden, innerhalb der nächsten 30 Tage eine Überprüfung zu ermöglichen. Im Rahmen der Überprüfung werden grundlegende Daten zur Systemkonfiguration erfasst und eine Bestandsaufnahme der abgedeckten Produkte durchgeführt. Die im Laufe der Überprüfung erfassten Daten ermöglichen HP die Planung und Bevorratung von Ersatzteilen in entsprechender Menge sowie am geeigneten Standort. Darüber hinaus bieten sie HP Gelegenheit zur Untersuchung und Fehleranalyse möglicher künftiger Hardwareprobleme, um Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchführen zu können. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob die Überprüfung vor Ort, per Fernzugriff auf das System, über Remote-Prüfwerkzeuge oder telefonisch durchgeführt wird.

## Verantwortung des Kunden

Kommt der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nicht nach, brauchen HP bzw. der von HP autorisierte Serviceanbieter, jeweils nach Ermessen von HP, i) die Services nicht in der beschriebenen Weise zu erbringen, oder sie können ii) dem Kunden die Erbringung der Services gemäß der geltenden Sätze für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

Sofern HP dies verlangt, muss der Kunde oder der von HP autorisierte Partner das zu unterstützende Hardwareprodukt binnen zehn (10) Tagen nach Kauf dieses Service mithilfe der dem Care Pack beiliegenden Anweisungen oder des von HP bereitgestellten E-Mail-Dokuments oder wie anderweitig von HP instruiert registrieren. Falls ein im Rahmen dieses Service abgedecktes Produkt den Standort wechselt, muss die Registrierung (oder eine ordnungsgemäße Anpassung der bestehenden HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach dem Standortwechsel erfolgen.

Der Kunde muss auf entsprechende Aufforderung durch HP den Versuch der Remote-Problemlösung durch HP unterstützen. Der Kunde:

- stellt alle erforderlichen Informationen bereit, damit HP eine professionelle Unterstützung zeitgerecht aus der Ferne bereitstellen und feststellen kann, für welches Support-Level eine Berechtigung vorliegt.
- führt Selbsttests aus und installiert oder aktiviert weitere Diagnosewerkzeuge und -programme.
- übernimmt die Installation der durch den Kunden zu installierenden Firmware-Updates und Patches.
- führt alle von HP verlangten notwendigen Maßnahmen durch, um HP in die Lage zu versetzen, Probleme zu identifizieren und zu lösen.

Der Kunde ist für die zeitnahe Installation kritischer durch ihn zu installierender Firmware-Updates sowie ihm gelieferter CSR-Teile und Austauschprodukte verantwortlich.

Falls der Kunde HP mit der Installation der eigentlich durch den Kunden zu installierenden Firmware-Updates und Patches beauftragt, stimmt er der Entrichtung hierfür zusätzlich anfallender Gebühren zu. Sofern zwischen HP und dem Kunden nicht vorab schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Falls dem Kunden CSR-Teile und Austauschprodukte zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, trägt er die Verantwortung für die Rücksendung der fehlerhaften Teile bzw. Produkte innerhalb eines von HP festgelegten Zeitraums. Wird das fehlerhafte Teil oder Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums an HP zurückgeschickt oder ist das Teil oder Produkt bei Entgegennahme durch HP physisch beschädigt, stellt HP dem Kunden eine Gebühr für das fehlerhafte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

Der Kunde muss sich registrieren und die verbundenen Registrierungsinformationen aufbewahren, um die elektronischen Einrichtungen von HP nutzen zu können und Zugriff auf vertrauliche Produktinformationen oder proaktive Mitteilungen sowie andere für Kunden verfügbare Services zu erhalten.

Bei Premium Care Services für PCs, die die unbeabsichtigte Beschädigung des Produktes im Rahmen der Nutzung mit abdecken, ist der Kunde dafür verantwortlich, den Schaden innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall bei HP zu melden, damit HP umgehend eine Reparatur des Systems veranlassen kann. HP behält sich das Recht vor, eine Reparatur von Schäden am System im Rahmen dieses Serviceprogramms zu verweigern, falls der Schaden erst nach Verstreichen dieser Frist von 30 Tagen gemeldet wird. Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Tragetaschen oder Beutel im Lieferumfang des Produkts enthalten waren oder zur Nutzung mit dem abgedeckten Produkt zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um das abgedeckte Produkt vor eventuellen Beschädigungen zu schützen.

Im Hinblick auf den Defective Media Retention Service trägt der Kunde die Verantwortung dafür:

- jederzeit während des von HP erbrachten Supports die physische Kontrolle über die Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerke aufrechtzuerhalten; HP übernimmt keine Verantwortung für eventuell auf der Festplatte oder den SSD/Flash-Laufwerken gespeicherte Daten.
- eventuell vertrauliche Kundendaten auf den einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken zu vernichten oder zu sichern.
- die fehlerhaften Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke durch einen autorisierten Repräsentanten einzubehalten, die Ersatzkomponenten entgegenzunehmen, HP die Identifikationsnummer (z. B. Seriennummer für die einzelnen einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke) zur Verfügung zu stellen und bei Aufforderung durch HP die Einbehaltung der Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerke auf einem entsprechenden Formular schriftlich zu bestätigen.
- die Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerke, die einbehalten wurden, zu vernichten und/oder sicherzustellen, dass sie nicht wiederverwendet werden können.
- alle einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke gemäß den geltenden Umweltgesetzen und -vorschriften zu entsorgen.

Im Hinblick auf dem Kunden leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke gilt, dass der Kunde ausgetauschte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke bei Ablauf oder Kündigung des Supportverhältnisses sofort an HP zurückschickt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, alle vertraulichen Daten vor Rückgabe solcher leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken zu löschen. HP haftet nicht für die Wahrung der Vertraulichkeit privater oder vertraulicher Daten, die auf diesen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken erhalten bleiben.

Für kollaborativen Support für die Software von Drittanbietern hat der Kunde:

- sicherzustellen, dass alle Softwareprodukte korrekt lizenziert sind.
- sich an die Lizenzbedingungen des Originalherstellers der Software oder des Vertriebshändlers zu halten.
- HP uneingeschränkten und bedingungslosen Zugriff auf sämtliche zu unterstützenden Softwareprodukte zu gewähren. Sollten hinsichtlich der zu unterstützenden Systeme Sicherheitseinschränkungen bestehen, kann es erforderlich sein, dass der Kunde zusätzliche Verantwortung für die Wartung dieser Systeme und Softwareprodukte übernimmt.

## Servicebeschränkungen

Der Service wird, nach Ermessen von HP, durch eine Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Leistungen und anderen Servicemethoden erbracht. Zu den anderen Servicemethoden zählt unter anderem die Kurierlieferung von durch den Benutzer auszutauschenden Komponenten wie Tastatur, Maus oder, falls mit dem Kunden 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 der Kunde dem empfohlenen CSR zustimmt und ein CSR-Teil zur Verfügung gestellt wird, um die Funktionsfähigkeit des Systems wiederherzustellen, finden die Bedingungen des Vor-Ort-Service-Levels keine Anwendung. In diesen Fällen geht HP üblicherweise so vor, dass die für den Produktbetrieb kritischen CSR-Teile per Express an den Standort des Kunden geliefert werden. Weitere Einzelheiten zu CSR-Prozess und -Teilen finden Sie unter [hp.com/go/selfrepair](https://hp.com/go/selfrepair).

Falls der Service mithilfe von Remote-Diagnosen, Remote-Support oder anderen oben beschriebenen Servicemethoden geleistet werden kann, gilt in diesem Fall keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

### Einschränkungen im Hinblick auf den Defective Media Retention Service

Der Defective Media Retention Service gilt nur für Festplatten oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke, die aufgrund einer Fehlfunktion durch HP ausgetauscht werden. Er gilt nicht für den Austausch anderer Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden und/oder laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder technischem Produktdatenblatt ihre maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht haben, fallen nicht unter den Defective Media Retention Service.

Die Fehlerquote von Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken wird kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, falls HP zu der Überzeugung gelangt, dass der Kunde diesen Defective Media Retention Service über Gebühr in Anspruch nimmt (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

HP ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG IM HINBLICK AUF DIE AUF EINER VOM KUNDEN EINBEHALTENEN FESTPLATTE ODER EINEM SSD/FLASH-LAUFWERK GESPEICHERTEN DATEN ODER DEREN VERNICHTUNG. UNGEACHTET EVENTUELLER ANDERSLAUTENDER BESTIMMUNGEN IN DEN JEWEILS AKTUELLEN VERKAUFSBEDINGUNGEN ODER DEM TECHNISCHEN DATENBLATT HAFTEN WEDER HP NOCH DESSEN TOCHTERGESELLSCHAFTEN, ERFÜLLUNGSGEHILFEN ODER LIEFERANTEN FÜR BEILÄUFIGE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN ODER FÜR SCHÄDEN AUFGRUND VON DATENVERLUSTEN ODER DATENMISSBRAUCH IM RAHMEN DES DEFECTIVE MEDIA RETENTION SERVICE.

### Ausschlüsse hinsichtlich des Accidental Damage Protection Service

Für den Accidental Damage Protection Service sind nur 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 schützt vor plötzlichen und unvorhergesehenen Beschädigungen beim Umgang mit dem Produkt, vorausgesetzt, der Schaden tritt während der normalen Nutzung des Produkts auf. Er deckt folgende Situationen und Schadensursachen nicht ab:

- normale Abnutzung, Veränderungen hinsichtlich Farbe, Textur oder Finish, graduelle Verschlechterung, Rost, Staub oder Korrosion
- Feuer, Verkehrsunfälle oder Unfälle im Haus (in Fällen, in denen besagte Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (insbesondere Überschwemmungen) oder andere Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken
- Einfluss durch Wetter- oder Umweltbedingungen, die außerhalb der Spezifikationen von HP liegen, Kontakt mit gefährlichen (einschließlich biologisch gefährlichen) Materialien, Nachlässigkeit des Bedieners, Missbrauch, falsche Verwendung, inkorrekte Stromzufuhr, nicht autorisierte Reparaturen oder Reparaturversuche, inkorrekte oder nicht autorisierte Veränderungen an Gerät, Zubehör oder Installation, Vandalismus, Schäden durch Tiere oder Insekten, schadhafte oder auslaufende Batterien, Versäumen der vom Hersteller vorgeschriebenen Wartung (einschließlich der Verwendung ungeeigneter Reinigungsmittel)
- Fehler hinsichtlich Produktdesign, Konstruktion, Programmierung oder fehlerhafte Anweisungen
- Wartung, Reparatur oder Austausch, die aufgrund des Verlusts oder einer Beschädigung erforderlich werden, die nicht auf normale Nutzung oder Lagerung und den Normalbetrieb des Produkts gemäß Herstellerspezifikationen und Betriebsanleitung zurückzuführen ist
- Diebstahl, Verlust, mysteriöses Verschwinden oder Verlegen

- Datenverlust oder -beschädigung, Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs
- Betrug (insbesondere inkorrekte, irreführende, falsche oder unvollständige Angaben gegenüber dem Sachverständigen des Kunden, dem Wartungspersonal oder HP hinsichtlich der Art und Weise, wie der Schaden am Gerät entstanden ist)
- 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
- ein Geräteschaden oder -ausfall, der durch die Herstellergarantie, Rückrufaktionen oder Werkmittelteilungen abgedeckt ist
- 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 fehlerhaften Medien zurückzuführen sind
- sämtliche bereits vor dem Kaufdatum der Premium Care Services für PCs vorliegenden Beschädigungen
- veraltete Produkte
- sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch ein Care Pack zum Schutz bei Reisen und unbeabsichtigter Beschädigung abgedeckt sind
- beschädigte oder fehlerhafte LCD-Displays, falls der Fehler auf missbräuchliche Verwendung zurückzuführen ist oder anderweitig durch diese Bestimmungen ausgeschlossen ist
- absichtliche Beschädigung, die zu Rissen oder einer Beschädigung des Computer-Displays oder des Monitors führt
- Schäden aufgrund polizeilicher Maßnahmen, erklärter oder nicht erklärter Kriege, nuklearer Vorfälle oder Terrorismus
- jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts
- unerklärtes oder mysteriöses Verschwinden und jegliche vorsätzliche Handlung, die eine Beschädigung des abgedeckten Produkts zur Folge hat
- grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts. Wenn Schutzvorrichtungen wie Abdeckungen, Transportkoffer oder -taschen zur Verwendung für das abgedeckte Produkt geliefert oder bereitgestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör stets verwenden, damit die Abdeckung durch den Service zum Schutz bei unbeabsichtigter Beschädigung besteht (grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten schließt u. a. die Behandlung und Verwendung der abgedeckten Produkte in schädlicher oder anstößiger Weise, die zur Beschädigung der Produkte führt, sowie jede absichtliche Beschädigung des Produkts ein. Schäden, die auf solche Handlungen zurückzuführen sind, sind NICHT von dieser Serviceoption zum Schutz bei unbeabsichtigter Beschädigung abgedeckt)

Bei HP Gewerbeprodukten ist der Schutz durch den Accidental Damage Protection Service auf einen Vorfall pro Produkt in einem Zeitraum von 12 Monaten beschränkt, beginnend mit dem Startdatum der Premium Care Services für PCs.

Nachdem die angegebene Grenze erreicht ist, werden die Reparaturkosten bei weiteren Schadensfällen nach Arbeitszeit und Material in Rechnung gestellt. Alle anderen Aspekte der erworbenen Premium Care Services bleiben jedoch wirksam, sofern im Erwerbsland nicht ausdrücklich etwas anderes festgelegt wurde.

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 unbeabsichtigter Beschädigung abzulehnen.

### Weitere Informationen

[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

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

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Die hierin 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. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiterreichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

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.

