

HP Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende

HP Care Pack Services



Vorteile der Services

- HP Hardware-Support auf Reisen
- Bequemer Support vor Ort, falls verfügbar
- Zuverlässige Reaktionszeiten
- Internationale Unterstützung

Highlights des Service

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien
- Abdeckung während der üblichen Geschäftszeiten
- Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag, falls lokal verfügbar
- Abdeckung für Commercial-Notebooks und -Tablets
- Service für Einbehaltung defekter Medien (optional; nur für qualifizierte Produkte)
- Service für Schutz gegen versehentliche Schäden (optional)

Serviceübersicht

Der Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende bietet mobilen Benutzern eine Hardware-Support-Lösung für ihr neues mobiles HP Gerät. Dieser benutzerfreundliche, praktische Service ist in den Ländern und Regionen verfügbar, die im [Referenzdokument](#) aufgeführt sind. Dieser Service ist für ausgewählte Produkte der Marke HP erhältlich und umfasst, sofern vor Ort verfügbar, eine Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag (in teilnehmenden Ländern mit Remote-Problemdiagnose in der Landessprache) zur Unterstützung bei der Behebung von Hardware-Problemen. Der Support wird während der üblichen lokalen Geschäftszeiten erbracht.

Leistungen und Spezifikationen

Abdeckung auf Reisen

Die Abdeckung auf Reisen ist in den meisten Regionen der Welt verfügbar. Die Liste der teilnehmenden Länder und Regionen ist umfangreich und wächst ständig. Eine detaillierte, aktuelle Liste finden Sie im [Referenzdokument](#). In dieser Liste finden Sie Informationen zur Verfügbarkeit des Hardware-Supports am nächsten Arbeitstag für Reisende in bestimmten Gebieten, einschließlich der Optionen zum Schutz gegen versehentliche Schäden und zur Einbehaltung defekter Medien. Änderungen an dieser Liste der Länder und Regionen bleiben vorbehalten. HP empfiehlt, dass Sie vor dem Antritt einer Reise auf dieser [Website](#) überprüfen, ob die Abdeckung für Reisen verfügbar ist.

Bei Reisen in diese Länder/Regionen und außerhalb des Landes, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde, erbringt HP folgende Leistungen:

- Bereitstellung der Telefonnummer für das HP Global Solution Center für das jeweilige Land oder die jeweilige Region, die auf der HP [Website](#) zu finden ist.
- Annahme der Anrufe im Reiseland bzw. in der Reiseregion, die Sie oder der interne Helpdesk Ihres Unternehmens tätigen.
- Diagnose des Schweregrads des Hardwarefehlers.
- Organisation der Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag an Ihrem Standort in dem teilnehmenden Land bzw. der teilnehmenden Region oder gegebenenfalls Lieferung eines Ersatzteils.
- Lieferung der für die Reparatur erforderlichen Ersatzteile gemäß der Hardwarespezifikation unter der Voraussetzung, dass die identifizierten Teile an Ihrem Aufenthaltsort verfügbar sind.

Leistungen und Spezifikationen (Fortsetzung)

Remote-Problemdiagnose und -Support

Nachdem Sie eine Serviceanforderung über eine von HP genannte Support-Telefonnummer übermittelt haben, arbeitet HP während des Abdeckungsfensters mit Ihnen zusammen, um das Hardwareproblem zu isolieren und remote zu beheben. Vor jeglicher Vor-Ort-Unterstützung führt HP möglicherweise eine Remote-Diagnose unter Verwendung von elektronischen Remote-Support-Tools (sofern verfügbar) durch, um Zugriff auf abgedeckte Produkte zu erhalten. Alternativ kann HP auch andere Maßnahmen ergreifen, um die Remote-Problembhebung zu vereinfachen.

Tritt ein Hardwareproblem außerhalb des Erwerbslandes auf, müssen Sie während der üblichen lokalen Geschäftszeiten zunächst unter den lokalen Telefonnummern Unterstützung bei HP anfordern. Diese Telefonnummern finden Sie auf der HP [Website](#).

Hardware-Support vor Ort

Bei technischen Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HP nicht remote beheben lassen, stellt ein von HP autorisierter Vertreter technischen Vor-Ort-Support für die abgedeckten Hardwareprodukte bereit, bis diese wieder betriebsbereit sind. Ob Produkte ausgetauscht statt repariert werden, liegt im alleinigen Ermessen von HP. Austauschprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

Zusätzlich kann HP verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den korrekten Betrieb der Hardwareprodukte zu ermöglichen und die Kompatibilität mit von HP gelieferten Hardware-Austauschteilen zu erhalten. Nach eigenem Ermessen kann HP auch Firmware-Updates installieren, die nach Einschätzung von HP erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder betriebsbereit zu machen oder zu gewährleisten, dass HP weiterhin wirksam Support-Leistungen erbringen kann.

Ersatzteile und Materialien

HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des abgedeckten Produkts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen Sie den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen.

Zubehör und Verbrauchsmaterialien werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt. Für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die Standardgarantiebedingungen. Teile oder Komponenten, die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder technischem Produktdatenblatt des Herstellers ihre maximale unterstützte Lebensdauer und/oder maximale Nutzung erreicht haben, werden im Rahmen dieses Service weder neu bereitgestellt noch repariert oder ausgetauscht.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Abdeckung“ dieses Datenblatts.

Abdeckung nur für Notebooks (optional)

Für qualifizierte PC-Produkte können Sie eine Abdeckung nur für Notebooks auswählen. Bei HP Care Pack Angeboten mit dieser Abdeckung bezieht sich der angegebene Service-Level nicht auf externe Monitore oder sonstiges externes Zubehör. Eine Abdeckung für Dockingstation oder Port Replicator ist in dem Land möglich, in dem das HP Care Pack erworben wurde, jedoch nicht bei Reisen außerhalb des Erwerbslandes.

Leistungen und Spezifikationen (Fortsetzung)

Optionale Servicemerkmale

- **Schutz gegen versehentliche Schäden:** Bestimmte Service-Level können Schutz gegen versehentliche Schäden für serviceberechtigte Hardware-Produkte beinhalten. Als versehentlicher Schaden gilt eine physische Beschädigung des Produkts, die durch ein plötzliches, nicht vorhersehbares Ereignis verursacht wird. Voraussetzung ist, dass der Schaden im Rahmen der normalen Nutzung auftritt. Beispiele hierfür sind ein nicht absichtliches Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in das Gerät, Stürze und Überspannungen sowie beschädigte oder gebrochene LCD-Displays und gebrochene Teile. Möglicherweise gelten in bestimmten Ländern Einschränkungen; bitte fragen Sie Ihren lokalen HP Ansprechpartner.
- **Einbehaltung defekter Medien:** Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder Komponenten von SSD/Flash-Laufwerken behalten, die möglicherweise vertrauliche Daten enthalten. Die Einbehaltung defekter Medien muss für alle qualifizierten Laufwerke in einem abgedeckten System gelten.

Service-Details

Abdeckungsfenster

Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden. Serviceanforderungen, die außerhalb dieses Zeitraums eingehen, werden für den nächsten Arbeitstag dokumentiert, für den Sie über einen Servicezeitraum verfügen.

Das Abdeckungsfenster für diesen Service umfasst die normalen Geschäftszeiten an den normalen Arbeitstagen: Der Service ist von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen (diese können je nach Land und geografischer Region variieren). Es gelten stets die üblichen Geschäftszeiten und Arbeitstage in dem teilnehmenden Land oder in der teilnehmenden Region, in dem/der der Service angefordert wird.

Alle Abdeckungsfenster verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Serviceverfügbarkeit erhalten Sie von Ihrem lokalen Vertriebsbüro.

Vor-Ort-Reaktionszeit

Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum zwischen der Serviceanforderung und der Serviceerbringung an. Sie beginnt, wenn die ursprüngliche Serviceanforderung von HP empfangen und erfasst wird, und sie endet, wenn der von HP autorisierte Vertreter an Ihrem Standort eintrifft, sofern diese Zeit in das festgelegte Abdeckungsfenster fällt. Reaktionszeiten werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Arbeitstag übertragen werden, für den ein Abdeckungsfenster besteht.

Die Vor-Ort-Reaktionszeit für diesen Service ist „Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag“. Ein von HP autorisierter Vertreter findet sich während des Abdeckungsfensters an Ihrem Standort ein, um am nächsten Abdeckungstag nach der Erfassung der Serviceanforderung mit der Instandsetzung der Hardware zu beginnen.

Je nach geografischem Standort, für den Hardware-Support angefordert wird, können lokale Einschränkungen wie Service-Reisebereiche mit angepassten Reaktionszeiten gelten. Alle Reaktionszeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Spezifikationen für die Serviceerbringung (Forts.)

Abdeckung

Für diesen Service sind qualifizierte HP PCs einschließlich von HP unterstützter und bereitgestellter interner Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke berechtigt. Dies umfasst angeschlossenes Zubehör der Marke HP, das gemeinsam mit dem PC erworben wurde und in der Originalverpackung des Hauptgeräts – Desktop-, Workstation-, Thin Client-, Notebook- oder Tablet-Produkt – enthalten ist, z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation, Hülle, Port Replicator oder Netzteil.

Bei HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungseinschränkung sind externe HP Monitore nicht abgedeckt. Bei All-in-One-Geräten ist das Display aber eingeschlossen, da es nicht als separater, externer Monitor angesehen wird. Ein zweiter an das All-in-One-Gerät angeschlossener Monitor wäre jedoch beispielsweise nicht durch dieses HP Care Pack abgedeckt.

HP Dockingstationen oder Port Replicators sind in dem Land eingeschlossen, in dem das HP Care Pack erworben wurde, jedoch nicht außerhalb des Erwerbslandes.

Bei HP POS-Systemen (Point of Sale) und Produktpaketlösungen wie Einzelhandelslösungen oder mobilen POS-Lösungen deckt dieser Service nur die Basiseinheit ab. Dies gilt nicht, wenn es sich explizit um einen Service für die POS-Lösung handelt. Diese bietet Abdeckung für die Basiseinheit sowie für bis zu sechs Peripheriegeräte mit HP Teile- und Seriennummern, z. B. Kassenscanner, Drucker, Pole-Displays für Monitore sowie Barcodeleser oder Handscanner, die als Teil der POS-Lösung oder der Produktpaketlösung erworben wurden.

Die Abdeckung für qualifizierte Multivendor-Systeme erstreckt sich auf alle internen Komponenten von Standardherstellern sowie auf den externen Monitor, die Tastatur und Maus.

Verschleißteile einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wechselmedien, vom Kunden austauschbare Batterien, Stifte für Tablet-PCs, Wartungskits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmaßnahmen durch den Benutzer und Geräte anderer Hersteller sind nicht von diesem Service abgedeckt. Akkus für mobile HP Commercial-PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt. Wenn Sie weitere Informationen wünschen, suchen Sie auf hp.com nach Garantieinformationen für Akkus von Business-Notebooks.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. Upgrades wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten können in manchen Fällen zu Zusatzkosten führen. HP unterstützt Sie und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund lokaler Support-Kapazitäten sind unter Umständen nicht in allen Ländern Teile für alle Komponenten verfügbar.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, i) ist HP nicht verpflichtet ist, die beschriebenen Services bereitzustellen, oder ii) stellt HP Ihnen die Bereitstellung dieser Services gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Material in Rechnung.

Bei Aufforderung durch HP müssen Sie oder der autorisierte HP Ansprechpartner das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von zehn Tagen nach Erwerb dieses Service registrieren. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb jedes Pakets oder in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts dauerhaft ändern, muss die Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung der vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

Spezifikationen für die Serviceerbringung (Forts.)

Auf Anforderung müssen Sie HP bei der Remote-Problembhebung durch die folgenden Aktionen unterstützen:

- Ausführung aller anwendbaren vom Kunden auszuführenden Diagnoseschritte, bevor HP eine Fehlfunktion des Hardwareprodukts mitgeteilt wird.
- Sofortige Benachrichtigung von HP bei einer Fehlfunktion des Hardwareprodukts.
- Bereitstellung der Seriennummer des abgedeckten Produkts.
- Bereitstellung der lokalen Adresse und Telefonnummer.
- Anwesenheit, wenn der Servicetechniker vor Ort arbeitet oder ein Kurier erforderliche Teile liefert.
- Gewährung eines umfassenden und uneingeschränkten Zugangs zu allen Standorten der Servicebereitstellung für HP.
- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Support-Berechtigung zu ermitteln.
- Start von Selbsttests und Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme.
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

Sie sind dafür verantwortlich, kritische, vom Kunden zu installierende Firmware-Updates sowie Ihnen gelieferte, vom Kunden austauschbare Teile (CSR-Teile) und Austauschprodukte zeitnah zu installieren.

In Fällen, in denen CSR-Teile zur Problembhebung gesendet werden, sind Sie für die Rücksendung des fehlerhaften Teils innerhalb des von HP festgelegten Zeitraums verantwortlich. Falls das fehlerhafte Teil nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums bei HP eintrifft oder das Teil bei Erhalt physisch beschädigt ist, müssen Sie eine von HP festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Teil bezahlen.

Schutz gegen versehentliche Schäden (optional)

Bei den HP Care Pack Angeboten mit der Serviceoption für Schutz gegen versehentliche Schäden müssen Sie HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens informieren, damit HP die Reparatur des Systems zügig durchführen kann. Der Bericht muss eine detaillierte Schilderung des Unfalls, insbesondere wann, wo und wie er geschehen ist, sowie eine Beschreibung der Schäden an der Einheit enthalten. HP lehnt die Erbringung des Service ab, wenn diese Informationen nicht bereitgestellt werden oder wenn der Vorfall mehr als 30 Tage nach seinem Auftreten berichtet wird.

Einbehaltung defekter Medien (optional)

Bei der Serviceoption für die Einbehaltung defekter Medien liegt Folgendes in Ihrer Verantwortung:

- Ausübung der physischen Kontrolle über die Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke zu jedem Zeitpunkt; HP ist nicht für die Daten verantwortlich, die auf den Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken gespeichert sind.
- Vernichtung oder Schutz aller vertraulichen Daten auf den einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken.
- Übermittlung von Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerks an HP und Unterzeichnung eines von HP bereitgestellten Dokuments, das den Einbehalt der Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke bestätigt.
- Vernichtung der einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass die Festplatte oder das SSD/Flash-Laufwerk nicht wieder in Betrieb genommen wird.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke unter Einhaltung der geltenden Umweltvorschriften.

Bei Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, die Ihnen von HP auf Leih-, Miet- oder Leasingbasis zur Verfügung gestellt wurden, geben Sie die Ersatzfestplatten oder SSD/Flash-Ersatzlaufwerke bei Ablauf oder Beendigung des HP Supports sofort zurück. Sie selbst sind für das Löschen aller vertraulichen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasteten Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke an HP verantwortlich. HP übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz vertraulicher Daten, die auf solchen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken verbleiben.

Serviceeinschränkungen

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, offsite erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Hierzu zählen u. a. die Lieferung von CSR-Teilen bzw. eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Supports angemessen ist.

HP behält sich das Recht vor, das abgedeckte Produkt zur Reparatur an einen anderen Ort zu bringen.

Wenn das Gerät im Rahmen einer Reparatur auch bei versehentlichen Schäden ausgetauscht werden muss, verlangt HP, dass Sie das defekte Gerät in das Land zurücksenden, in dem Sie es ursprünglich erworben haben. Außerhalb des Landes, in dem dieser Service ursprünglich erworben wurde, werden keine kompletten Geräte ausgetauscht. Die Abdeckung auf Reisen ist auf die Reparatur des Originalgeräts vor Ort oder mithilfe von Ferndiagnosen beschränkt.

Falls der Service mithilfe von Ferndiagnosen, Remote-Support oder anderen bereits beschriebenen Methoden der Serviceerbringung geleistet werden kann, gilt in diesem Fall keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

Ausschlüsse für den Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- Services, die erforderlich sind, weil Sie versäumt haben, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren.
- Services, die erforderlich sind, weil Sie die zuvor von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewendet haben.
- Services, die nach Auffassung von HP benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Dritte versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden.

Bei Reisen außerhalb des Erwerbslandes werden die beschriebenen Support-Services nur erbracht, wenn das Land bzw. die Region, in dem bzw. in der der Service angefordert und bereitgestellt wird, in der Liste der teilnehmenden Länder/Regionen in der Tabelle im [Referenzdokument](#) enthalten ist. Im Rahmen dieser Vereinbarung stehen die Services nur in den Ländern/Regionen zur Verfügung, die in dieser Tabelle enthalten sind. In einigen weiteren, in der Tabelle nicht aufgeführten Regionen steht der Service unter Umständen auf einem niedrigeren Service-Level zur Verfügung.

Falls für die Reparatur erforderliche Teile, insbesondere für bestimmte Sprachen oder Länder spezifische Teile nicht verfügbar sind, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Zurückstellen der Serviceanforderung, bis Sie wieder in das Land zurückgekehrt sind, in dem das Produkt ursprünglich gekauft wurde.
- Akzeptieren des Austauschs eines defekten ausländischen Teils durch ein lokal erhältliches Teil (z. B. englische/US-amerikanische Tastatur).

Bestimmte sprachspezifische oder länderspezifische Teile wie Tastaturen mit nicht-internationalem englischen Layout, Tastaturen mit nicht ortstypischem Sprachlayout oder bestimmte an die Region angepasste Netzteilkomponenten stehen bei Reisen ins Ausland nicht immer zur Verfügung und werden durch diese Vereinbarung nicht abgedeckt, ausgenommen innerhalb der Grenzen des Ursprungslandes.

Außerhalb des ursprünglichen Kauflandes angeforderte Services sind immer auf die Basiseinheit beschränkt. Services für externe Monitore stehen nur im ursprünglichen Kaufland zur Verfügung, falls diese zusätzliche Abdeckung erworben wurde. Eine Abdeckung für Dockingstation oder Port Replicator ist in dem Land möglich, in dem das HP Care Pack erworben wurde, jedoch nicht bei Reisen außerhalb des Erwerbslandes.

Geräte von Drittherstellern sind von diesem Service ausgenommen.

Serviceeinschränkungen (Fortsetzung)

Ausschlüsse für den Schutz gegen versehentliche Schäden

Die Serviceoption für Schutz gegen versehentliche Schäden bietet Schutz bei plötzlichen und unvorhergesehenen versehentlichen Schäden; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Verwendung auftreten. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht von der Option abgedeckt:

- Normaler Verschleiß, Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen, allmähliche Alterung, Rost, Staub, Korrosion.
- Feuer, Verkehrsunfälle oder Unfälle im Haus (falls diese Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (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, Befall durch Tiere oder Insekten, defekte Akkus, auslaufende Akkus, 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 Ersatz aufgrund von Verlusten oder Schäden, die auf eine andere Ursache als die normale Verwendung/Lagerung und den normalen Betrieb des Produkts gemäß den Spezifikationen des Herstellers und dem Benutzerhandbuch zurückzuführen sind.
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches oder mysteriöses Verschwinden oder Verlegen.
- Datenverlust oder -beschädigung, Geschäftsunterbrechungen.
- Betrug (einschließlich, aber nicht beschränkt auf falsche, irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Angaben zu der Entstehung des Schadens an dem Gerät gegenüber der für Sie 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 Produkts nicht beeinträchtigen.
- Mängel am Computer-Monitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung und den Betrieb des Produkts entstehen.
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde.
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind.
- Schäden, die durch Ihren Transport des abgedeckten Produkts an einen oder von einem anderen Standort aufgetreten sind.
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten etc., die u. a. auf die folgenden Ursachen zurückzuführen sind: Viren, Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierungen jeder Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten, jeder Support, jede Konfiguration, Installation oder Neuinstallation beliebiger Software oder Daten, Verwendung beschädigter oder defekter Medien.
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Datum des Kaufs des HP Care Pack aufgetreten sind (d. h. stattgefunden haben).
- Überalterung des Produkts.
- Sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslandes verlegt wurde und die nicht durch ein Care Pack mit Schutz auf Reisen und gegen versehentliche 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 Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts.

Serviceeinschränkungen (Fortsetzung)

- Jegliche absichtliche Beschädigung des abgedeckten Produkts.
- Rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkts.
- Risse oder Löcher, die das Gehäuse nicht durchdringen und/oder keine internen Komponenten freilegen oder keine scharfen Kanten aufweisen.
- Tastenkappen, die nicht aufgrund eines abgedeckten Unfalls (z. B. Sturz oder Verschütten von Flüssigkeiten) fehlen oder zerbrochen sind.

Einschränkungen für den Schutz gegen versehentliche Schäden

Die Berechtigung zum Erwerb der Serviceoption für Schutz gegen versehentliche Schäden erfordert, dass für das Produkt eine Werksgarantie oder ein Garantieverlängerungsservice mit einer Abdeckungsdauer gilt, die derjenigen des Service für den Schutz gegen versehentliche Schäden entspricht oder diese überschreitet.

Wenn Schutzzubehör wie Abdeckungen, Transportkoffer oder Taschen für das abgedeckte Produkt enthalten waren oder zur Verfügung gestellt wurden, müssen Sie dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um im Rahmen dieses Service für Schutz gegen versehentliche Schäden geschützt zu sein.

Unter rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten fallen insbesondere die Behandlung und Verwendung der abgedeckten Produkte auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise, die zu einer Beschädigung des Produkts führen könnte, sowie jegliche vorsätzliche und absichtliche Beschädigung des Produkts. Jegliche Schäden, die auf solche Handlungen zurückzuführen sind, sind nicht von dieser Serviceoption für Schutz gegen versehentliche Schäden abgedeckt.

Bei Erreichen der festgelegten Beschränkung werden die Kosten für die Reparatur weiterer Ansprüche auf der Basis von Zeit- und Materialkosten abgerechnet, während alle anderen Bedingungen des erworbenen HP Care Pack ihre Gültigkeit behalten, sofern nicht ausdrücklich anderweitig im Erwerbsland dokumentiert.

Bei Kunden mit einer überdurchschnittlich hohen Anzahl Schadensfälle in der Vergangenheit behält HP sich zudem das Recht vor, Anforderungen zum Erwerb der Serviceoption für Schutz gegen versehentliche Schäden abzulehnen.

Einschränkungen für den Einbehalt defekter Medien

Der Service für Einbehalt defekter Medien 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.

SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden und/oder die ihre laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder technischem Produktdatenblatt des Herstellers maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzung erreicht haben, fallen nicht unter die Abdeckung der Serviceoption für Einbehalt defekter Medien.

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

HP haftet in keinem Fall für den Inhalt oder die Vernichtung von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, die Sie einbehalten oder an HP senden. Entgegen jeglicher anderslautender Angaben in den aktuellen HP Supportbedingungen oder im technischen Datenblatt haften weder HP noch seine Tochterunternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für zufällige, besondere oder Folgeschäden oder Schäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen dieses Service für Einbehalt defekter Medien entstehen.

Serviceeinschränkungen (Fortsetzung)

Servicevoraussetzungen

Die Abdeckung für Reisen in Länder/Regionen außerhalb des ursprünglichen Erwerbslandes gilt nur für die Dauer von Reisen und nicht für den permanenten Einsatz in anderen Regionen.

Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware gelten nur für Standorte im Umkreis von 160 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums. Für die Anfahrt zu Standorten, die maximal 320 km von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt sind, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an. Anfahrtszonen und Gebühren, falls zutreffend, können in manchen Regionen abweichen.

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

Entfernung zu einem zuständigen HP Support-Zentrum	Vor-Ort-Reaktionszeit
0 – 160 km	Nächster Arbeitstag*
161 – 320 km	1 zusätzlicher Arbeitstag*
321 – 480 km	2 zusätzliche Arbeitstage*
Mehr als 480 km	Festlegung zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen*

* Die Definitionen der Anfahrtszonen und die entsprechenden Reaktionszeiten können je nach teilnehmenden Ländern/Regionen variieren. In Ihrem lokalen Vertriebsbüro erhalten Sie Informationen zu Anfahrtszonen und geänderten Reaktionszeiten.

Bestellinformationen

Wenn Sie weitere Informationen wünschen oder Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende bestellen möchten, wenden Sie sich bitte an einen lokalen HP Vertriebsbeauftragten.

Geschäftsbedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen HP Care Pack Bedingungen.

Weitere Informationen

Weitere Einzelheiten erhalten Sie über Ihren lokalen HP Vertriebsbeauftragten oder Channel Partner oder auf der Website hp.com/go/pcandprintservices.

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated



Mit Kollegen teilen

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 2019 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen 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.

5981-6650DEE, September 2019, Rev. 11

