



Hardware-Support am nächsten Geschäftstag für Reisende

Care Pack, Teil von HP Care

Servicevorteile

- HP Hardware-Support, wenn Sie auf Reisen
- Bequemer Vor-Ort-Support, sofern verfügbar
- Zuverlässige Reaktionszeiten
- Multinationale geografische Abdeckung

Die Servicemerkmale

- Remote-Problemdiagnose und Support
- Hardware-Support vor Ort
- Teile und Materialien inbegriffen
- Standard-Geschäftszeiten, Servicefenster für normale Geschäftstage
- Vor-Ort-Service am nächsten Geschäftstag, sofern lokal verfügbar
- Notebook- und Tablet-Abdeckung für Geschäftskunden
- Serviceoption zur Einbehaltung defekter Datenträger (optional, nur für entsprechende Produkte)
- Verfügbare Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung

Serviceübersicht

Der Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende bietet mobilen Computernutzern eine Hardware-Support-Lösung für ihr neues tragbares HP Produkt. Diese einfache, praktische Lösung ist in allen Ländern und Regionen verfügbar, die [hier](#) aufgeführt sind. Dieser Service ist für ausgewählte Produkte der Marke HP erhältlich und umfasst (sofern vor Ort verfügbar) einen Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag (in teilnehmenden Ländern mit Remote-Problemdiagnose in der Landessprache) zur Lösung von Hardware-Problemen. Der Support wird zu den üblichen Geschäftszeiten und -tagen des betreffenden Landes bzw. der betreffenden Region erbracht.

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Abdeckung auf Reisen	<p>Die Reiseabdeckung ist in wichtigen Teilen der Welt verfügbar. Die Liste der teilnehmenden Länder/Regionen ist umfangreich und wächst ständig. Eine detaillierte Liste finden Sie hier. 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 zum Einbehalt defekter Medien. Die Liste mit den Ländern/Regionen kann sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern.</p> <p>Es wird empfohlen, vor dem Antritt einer Reise auf dieser Website zu prüfen, ob der Service auf der Reise in Anspruch genommen werden kann. Wenn ein Kunde in eines der genannten Länder oder Gebiete reist und das Land verlässt, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde, stellt HP Folgendes zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informieren Sie den Kunden über die Telefonnummer des HP Global Solution Center für das entsprechende Land bzw. die entsprechende Region, die hier zu finden ist“ • Entgegennahme von Anrufen durch den Kunden oder den internen Help Desk der Firma des Kunden in dem Land/in der geografischen Region, in das/die der Kunde reist • Diagnose des Schweregrads des Hardwarefehlers • Bereitstellung des Service mit Reaktion am nächsten Geschäftstag am Standort des Kunden im teilnehmenden Land/in der teilnehmenden geografischen Region oder je nach Bedarf Lieferung eines Ersatzteils • Bereitstellung von Teilen, die für eine Reparatur gemäß der Hardwarespezifikation erforderlich sind, unter dem Vorbehalt, dass die lokalisierten Teile am Reiseziel verfügbar sind

Merkmal	Servicebeschreibung
Remote-Diagnose und -Support	<p>Sobald der Kunde eine Serviceanforderung über eine von HP ausgewiesene Supporttelefonnummer übermittelt, arbeitet HP während des Servicefensters mit dem Kunden zusammen, um mit ihm das Hardwareproblem zu isolieren, Fehler aus der Ferne zu beheben und das Problem zu lösen. Vor jeglicher Vor-Ort-Unterstützung kann HP Remote-Diagnosen starten und ausführen. Dazu werden ggf. elektronische Remote-Support-Tools (falls verfügbar) zum Zugriff auf die abgedeckten Produkte verwendet, oder HP verwendet andere verfügbare Hilfsmittel, um eine Remote-Problemlösung zu ermöglichen.</p> <p>Hat der Kunde ein Hardware-Problem außerhalb des Erwerbslandes, muss er während der üblichen Geschäftszeiten und -tage zunächst unter den lokalen Telefonnummern (hier zu finden) Kontakt mit HP aufnehmen, um Unterstützung zu erhalten.</p>
Hardwaresupport vor Ort	<p>Bei technischen Problemen, die sich nach Einschätzung von HP nicht aus der Ferne lösen lassen, stellt ein von HP autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für abgedeckte Hardwareprodukte bereit, um die Betriebsbereitschaft der Produkte wiederherzustellen. HP kann nach eigenem Ermessen entscheiden, fehlerhafte Hardwareprodukte auszutauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder im Hinblick auf die Leistung funktional neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>HP kann darüber hinaus auch verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den Kunden zu unterstützen, den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardwareprodukte und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardwareersatzteilen sicherzustellen. HP kann nach eigenem Ermessen die Installation von Firmware-Updates festlegen, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, um die Betriebsbereitschaft des abgedeckten Produkts wiederherzustellen oder die Supportfähigkeit zu gewährleisten.</p>
Ersatzteile und Materialien	<p>HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Betriebsbereitschaft des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neuwertige oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Materialien. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. 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>Zubehör und Verschleißteile werden im Rahmen dieses Service nicht zur Verfügung gestellt. Für Zubehör und Verschleißteile gelten die Standard-Garantiebedingungen.</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>
Servicefenster	<p>Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne bereitgestellt werden.</p> <p>Serviceanforderungen, die außerhalb dieses Servicefensters eingehen, werden für den nächsten Tag erfasst, der innerhalb des Servicefensters des Kunden liegt.</p> <p>Das folgende Servicefenster ist für diesen Service verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard-Geschäftszeiten, Standard-Geschäftstage (9x5): Der Service ist von Montag bis Freitag (ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar. Dies kann je nach Land und geografischer Region variieren. Es gelten stets die Standard-Geschäftszeiten und Standard-Geschäftstage im teilnehmenden Land/in der teilnehmenden Region, in dem/der der Service angefordert wird. <p>Alle Servicefenster gelten vorbehaltlich der lokalen Verfügbarkeit. Informationen zur Serviceverfügbarkeit erhalten Sie bei den lokalen HP Vertriebsbüros.</p>

Merkmal	Servicebeschreibung
Reaktionszeit für Vor-Ort-Service	<p>Die Reaktionszeit für Vor-Ort-Service bezeichnet den Zeitraum, der mit dem Eingang und der Erfassung der ursprünglichen Serviceanforderung bei HP beginnt und mit der Ankunft des von HP autorisierten Vertreters am Kundenstandort endet, wenn dieser Zeitraum in das angegebene Servicefenster fällt. Die Reaktionszeit wird nur während des Servicefensters gemessen und ggf. auf den nächsten Tag übertragen, für den ein Servicefenster vorhanden ist.</p> <p>Die folgende Reaktionszeit für Vor-Ort-Service ist für diesen Service verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Service mit Reaktion am nächsten Geschäftstag – Ein von HP autorisierter Vertreter trifft während des Servicefensters beim Kunden ein, um den Hardwarewartungsservice am nächsten Tag innerhalb des Zeitfensters auszuführen, der auf die Erfassung der Serviceanforderung folgt. <p>Je nach geografischem Standort, für den der Support angefordert wird, können lokale Einschränkungen wie Service-Reisebereiche mit angepasster Reaktionszeit gelten.</p> <p>Alle Reaktionszeiten gelten vorbehaltlich der lokalen Verfügbarkeit. Informationen zur Serviceverfügbarkeit erhalten Sie bei den lokalen HP Vertriebsbüros.</p>

Leistungsumfang im Detail (optional)

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Ausschließliche Abdeckung von Notebooks	<p>Für in Frage kommende PC-Produkte kann der Kunde eine ausschließliche Abdeckung von Notebooks wählen. Bei Care Pack Angeboten mit dieser Abdeckung wird der angegebene Service-Umfang nicht auf den externen Monitor, die Docking Station oder externes Zubehör ausgedehnt. Services für Docking Station oder Portreplikator werden nur in dem Land bereitgestellt, in dem auch das Care Pack erworben wurde; die Abdeckung auf Reisen ist nicht eingeschlossen.</p>
Einbehaltung defekter Datenträger	<p>Bei entsprechenden Produkten gestattet diese Serviceleistung es dem Kunden, defekte, durch diesen Service abgedeckte Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er aufgrund von auf dem Datenträger (Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. Die Einbehaltung defekter Datenträger muss für alle Festplatten- und SSD-/Flash-Laufwerke gelten, die zu einem durch den Service abgedeckten System gehören. Entgegen etwaiger anders lautender Angaben in diesem Dokument oder den HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge verzichtet HP im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HP an den Kunden auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplatten- und SSD-/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Datenträger abgedeckt werden. Der Kunde behält alle defekten Festplatten- und SSD-/Flash-Laufwerke ein, die von HP im Rahmen der HP Supportvereinbarung unterstützt werden, und er bleibt in vollem Umfang verantwortlich für den Schutz und die Geheimhaltung der auf dem defekten Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk enthaltenen Daten.</p>

Merkmal	Servicebeschreibung
Schutz vor versehentlicher Beschädigung	<p>Für in Frage kommende Produkte werden möglicherweise spezifische Service-Levels angeboten, die den Schutz vor versehentlicher Beschädigung beinhalten. Bei Anwendung dieser Option wird der vom Kunden in Anspruch genommene Serviceumfang für das Hardwareprodukt um den Schutz des abgedeckten Produkts vor einer versehentlichen Beschädigung erweitert.</p> <p>Als versehentliche Beschädigung wird eine physische Beschädigung eines Produkts bezeichnet, die auf einen zufälligen Vorfall zurückzuführen ist. Zu den durch den Service abgedeckten Gefahren zählen das unbeabsichtigte Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in eine Einheit, das Fallenlassen von Einheiten, Stürze und elektrische Überspannungen. Dies schließt auch beschädigte oder zerbrochene LCD-Bildschirme und zerbrochene Teile ein. Weitere Details sowie Informationen zu Ausschlüssen finden Sie im Abschnitt „Einschränkungen“.</p>

Abdeckung

Dieser Service gilt für teilnehmende Hardwareprodukte der Marke HP sowie alle von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Arbeitsspeicher und DVD-ROM-Laufwerke sowie für zugehöriges Zubehör der Marke HP, das mit dem Hauptprodukt erworben wurde, z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation, Netzadapter.

Externe HP Monitore sind nicht abgedeckt. Bei All-in-One-Geräten ist das Display abgedeckt, da es nicht als externer Monitor betrachtet wird. Ein zweiter Monitor, der an ein All-in-One-Gerät angeschlossen ist, ist dagegen nicht durch diesen Service abgedeckt.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile, insbesondere entfernbar Medien, durch den Kunden zu tauschende Batterien und Stifte von Tablet-PCs, Maintenance Kits sowie andere Verbrauchsmaterialien, die Wartung durch den Benutzer und Geräte von anderen Herstellern. Langlebige Batterien für HP Notebooks und Tablets werden für bis zu 3 Jahre durch den Service abgedeckt.

Für Ersatzteile und Komponenten, die aus dem Produktprogramm genommen werden, ist möglicherweise ein Upgrade erforderlich. Bei Upgrades von Teilen oder Komponenten, die aus dem Programm genommen werden, fallen möglicherweise zusätzliche Kosten für den Kunden an. HP empfiehlt in Abstimmung mit dem Kunden einen Austausch. Aufgrund der unterschiedlichen lokalen Supportmöglichkeiten ist nicht für alle Komponenten an jedem Standort Ersatz verfügbar.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Wenn der Kunde den unten genannten Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, sind weder HP noch der von HP autorisierte Servicepartner verpflichtet, die Services wie beschrieben bereitzustellen.

Gegebenenfalls muss der Kunde oder der von HP autorisierte Vertreter das zu unterstützende Hardwareprodukt innerhalb von zehn Tagen nach Kauf dieses Service registrieren. Bei der Registrierung sind die Anweisungen zu beachten, die mit jedem Servicepaket geliefert werden, in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument enthalten sind oder auf sonstige Weise von HP bereitgestellt werden. Falls sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändert, muss die Registrierung (oder eine entsprechende Anpassung der bestehenden HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach dem Standortwechsel erfolgen.

Auf Verlangen von HP muss der Kunde HP bei der Remote-Problembearbeitung unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- 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 des vollständigen und uneingeschränkten Zugangs von HP zu allen Orten, an denen die Serviceleistungen zu erbringen sind

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Serviceumfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Installation von durch den Kunden installierbaren Firmware-Updates und -Patches
- Auf Anfrage von HP Durchführung sonstiger zumutbarer Aktivitäten, die HP helfen, das Problem zu ermitteln oder zu lösen

Der Kunde verpflichtet sich, kritische kundeninstallierbare Firmware-Updates sowie die dem Kunden bereitgestellten und von ihm austauschbaren Teile und Ersatzprodukte rechtzeitig zu installieren.

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile zur Problembeseitigung geliefert werden, muss der Kunde die defekten Teile innerhalb einer von HP genannten Zeitspanne zurücksenden. Sollte HP das fehlerhafte Produkt nicht innerhalb der vorgesehenen Zeitspanne erhalten oder das Produkt nach Eingang physisch beschädigt sein, muss der Kunde eine von HP festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Produkt entrichten.

Bei der Wahl der Serviceoption, die eine Einbehaltung defekter Datenträger vorsieht, ist der Kunde für Folgendes verantwortlich:

- Beibehaltung der physischen Kontrolle über die Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke während der gesamten Dauer des von HP durchgeführten Supports, wobei HP nicht für die auf Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerken enthaltenen Daten verantwortlich ist
- Sicherstellung, dass jegliche vertrauliche Daten des Kunden auf dem einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden
- Anwesenheit eines autorisierten Vertreters, der die defekten Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke an sich nimmt, die als Ersatz vorgesehenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke entgegennimmt, HP Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk bereitstellt und, auf Verlangen von HP, ein von HP vorgelegtes Dokument unterzeichnet, das die Einbehaltung der Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke bestätigt
- Vernichtung der einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass das Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk nicht wieder in Betrieb genommen wird.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke gemäß den geltenden Umweltschutzgesetzen und -vorschriften.

Bei Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerken, die dem Kunden von HP als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung gestellt wurden, ist der Kunde verpflichtet, die Ersatzlaufwerke bei Ablauf oder Kündigung des HP Supports unverzüglich zurückzugeben.

Es liegt allein in der Verantwortung des Kunden, vor der Rückgabe von Leih-, Miet- oder Leasing-Laufwerken an HP jegliche vertraulichen Daten von den Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerken zu entfernen. HP ist nicht verantwortlich für den Schutz vertraulicher Daten, die auf dem Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk verbleiben.

Einschränkungen

Im Ermessen von HP werden zur Erbringung der Serviceleistungen Remote-Diagnose und -Support mit Vor-Ort-Support-Services und anderen Verfahren kombiniert. Unter anderem können durch den Kunden austauschbare Artikel wie Tastatur, Maus und andere als Kunden-Eigenreparaturteile klassifizierte Teile oder eine komplette Ersatzeinheit per Kurier an den Kunden gesendet werden. HP legt fest, welche Methode zur Bereitstellung eines effizienten und termingerechten Kundensupports angemessen ist.

HP behält sich das Recht vor, das vom Service abgedeckte Produkt am Kundenstandort abzuholen, um die Reparatur durchzuführen.

HP verlangt, dass der Kunde die ausgefallene Einheit in das Land zurücksendet, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde, wenn eine Reparatur, auch im Rahmen des Schutzes vor versehentlicher Beschädigung, einen Austausch des Geräts erforderlich macht. Im Rahmen dieses Service ist ein Austausch der kompletten Einheit nur im ursprünglichen Erwerbsland möglich. Die Inanspruchnahme des Service auf Reisen ist auf die vor Ort und extern erfolgende Reparatur der ursprünglichen Einheit begrenzt.

Es gilt keine Reaktionszeit für Vor-Ort-Service, wenn der Service mithilfe einer Remote-Diagnose, durch Remote-Support oder mit den anderen oben beschriebenen Methoden erbracht werden kann.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Leistungen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Behebung von Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde es versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP vorgeschlagene Vorsichtsmaßnahmen zu ergreifen
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Bei Reisen des Kunden außerhalb des Erwerbslandes werden die beschriebenen Support-Services nur geleistet, falls das Land bzw. die Region, in dem bzw. in der der Service angefordert und geleistet wird, in der Liste der teilnehmenden Länder/Regionen enthalten ist, die Sie [hier](#) finden. 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.

Wenn für die Reparatur erforderliche Teile, insbesondere spezielle sprach-/landesspezifische Teile nicht verfügbar sind, hat der Kunde folgende Optionen:

- Verschieben der Serviceanforderung, bis der Kunde in das Land zurückkehrt, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde
- Akzeptieren des Austauschs eines defekten ausländischen Teils durch ein lokal erhältliches Teil (z. B. englische/deutsche Tastatur)

Bestimmte sprach- oder länderspezifische Teile wie nicht internationale englische Tastaturen, Tastaturen in einer ortsfremden Sprache oder bestimmte lokale Netzteile sind bei internationalen Reisen in der Regel nicht verfügbar und sind nicht im Rahmen dieser Vereinbarung abgedeckt. Der Service gilt ausschließlich innerhalb des Erwerbslands.

Services, die außerhalb des ursprünglichen Erwerbslands angefordert werden, beschränken sich ausschließlich auf die Basiseinheit. Services für externe Monitore werden nur im Erwerbsland bereitgestellt, sofern diese zusätzliche Abdeckung erworben wurde. Services für Docking Station oder Portreplikator werden nur in dem Land bereitgestellt, in dem auch das Care Pack erworben wurde; die Abdeckung auf Reisen ist nicht eingeschlossen.

Durch diesen Service sind ausschließlich Markenprodukte von HP abgedeckt.

Einschränkungen der Serviceoption zur Einbehaltung defekter Datenträger

Die Serviceoption zur Einbehaltung defekter Datenträger gilt nur für Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke, die aufgrund einer Fehlfunktion von HP ausgetauscht wurden. Sie gilt nicht für den Austausch fehlerfreier Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke.

SSD-/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden, ihre laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht, fallen sie nicht unter die Abdeckung dieses Service.

Die Ausfallraten von Festplatten- und SSD-/Flash-Laufwerken werden kontinuierlich überwacht, und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Datenträger übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerken die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

HP ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG IN BEZUG AUF DEN INHALT ODER DIE ZERSTÖRUNG VON FESTPLATTEN- ODER SSD-/FLASH-LAUFWERKEN, DIE DURCH DEN KUNDEN EINBEHALTEN WERDEN. ENTGEGEN JEDLICHER ANDERS LAUTENDER ANGABEN IN DEN HP SUPPORT-BESTIMMUNGEN FÜR EINZELAUFTRÄGE ODER DEM 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 DES SERVICE FÜR DIE EINBEHALTUNG DEFEKTER DATENTRÄGER ENTSTEHEN.

Ausschlüsse von der Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung

Für die Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung sind nur jene Produkte qualifiziert, die noch durch eine Werksgarantie oder eine Garantieverlängerung abgedeckt sind, deren Laufzeit der der Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung entspricht oder über diese hinausgeht. Diese Serviceoption schützt vor einer plötzlichen und nicht vorhersehbaren Beschädigung durch die Bearbeitung, vorausgesetzt dieser Schaden tritt während der normalen Nutzung des Produkts auf. Sie 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 (da besagte Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (beispielsweise 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, nicht korrekte Stromzufuhr, nicht autorisierte Reparaturen oder Reparaturversuche, nicht korrekte oder nicht autorisierte Veränderungen an Gerät, Zubehör oder Installation, Vandalismus, Schäden durch Tiere oder Insekten, fehlerhafte oder auslaufende Batterien, Versäumen der vom Hersteller vorgeschriebenen Wartung (einschließlich der richtigen Anwendung von Reinigungsmitteln)
- Fehler hinsichtlich Produktdesign, Konstruktion, Programmierung oder fehlerhafte Anweisungen
- Wartung, Reparatur oder Austausch, die wegen Verlust oder aufgrund einer Beschädigung erforderlich werden, die nicht auf normale Nutzung, Lagerung und Betrieb des Produkts gemäß Herstellerspezifikationen und Betriebsanleitung zurückzuführen ist
- Diebstahl, Verlust, mysteriöses Verschwinden oder Verlegen
- Beschädigung von Daten oder Datenverlust; Betriebsunterbrechung
- Betrug (insbesondere nicht korrekte, irreführende, falsche oder unvollständige Angaben gegenüber dem Sachverständigen des Kunden, dem Verwalter oder HP hinsichtlich der Art und Weise wie der Schaden am Gerät entstanden ist)
- Zufällige oder sonstige Beschädigung des Produkts kosmetischer Natur, d. h. ein Schaden, der die Betriebs- und Funktionsfähigkeit des Computers nicht beeinträchtigt
- 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 entfernt oder verändert wurde
- Ein Schaden am oder Ausfall eines Geräts, der durch die Herstellergarantie, Rückrufaktionen oder Werksmitteilungen abgedeckt ist
- Auf dem Transportweg zu oder von einem anderen Standort des Kunden entstandene Schäden am abgedeckten Produkt
- Schäden aufgrund von Hardware, Software, Medien, Daten usw., die zurückzuführen sind auf Ursachen wie Viren, Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrade, Formatierungen jeglicher Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objekt-Code oder proprietäre Daten, sowie Support, Konfiguration, Installation oder erneute Installation jeglicher Software oder Daten; oder die Verwendung beschädigter bzw. schadhafter Medien.
- Jegliche und bereits vorhandenen Bedingungen, die bereits vor dem Kaufdatum des Care Packs vorlagen
- Veraltete Produkte
- Jegliches Equipment, welches in einem anderen Land genutzt wird - als in jenem, in dem der Einkauf erfolgte - und welches nicht durch ein Travel und/oder Accidental Damage Protection Care Pack geschützt ist
- Beschädigte oder fehlerhafte LCD-Displays, falls der Fehler auf missbräuchliche Verwendung zurückzuführen oder anderweitig ausgeschlossen ist
- Absichtliche Beschädigung, die zu Rissen oder einer Beschädigung des Computer-Displays oder des Monitors führt
- Schäden aufgrund polizeilicher Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegshandlungen, nuklearen Vorfällen oder Terrorismus
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts
- Nicht erklärtes oder mysteriöses Verschwinden sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des abgedeckten Produkts

- Rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkt (Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Tragetaschen oder Beutel usw. 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 den Schutz im Rahmen der Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung in Anspruch nehmen zu können. Unter rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten fallen insbesondere die Behandlung und Verwendung des abgedeckten Produkts bzw. der Produkte auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise, die zu einer Beschädigung des Produkts führen könnte, sowie jegliche vorsätzliche und absichtliche Beschädigung des Produkts. Aufgrund solchen Verhaltens entstandene Schäden werden NICHT durch die Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung abgedeckt. Bei HP Verbraucher- oder Handelsprodukten ist der Schutz durch die Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung auf einen Vorfall pro Produkt in einem Zeitraum von 12 Monaten beschränkt, ab Startdatum des Care Packs. Bei Erreichen der festgelegten Beschränkung werden die Reparaturkosten weiterer Ansprüche auf der Basis von Zeit- und Materialkosten abgerechnet, während alle anderen Bedingungen des erworbenen Care Packs weiterhin ihre Gültigkeit behalten, sofern nicht ausdrücklich anderweitig im Land des Kaufs festgehalten. Bei Kunden mit einer in der Vergangenheit auffällig hohen Reparaturhäufigkeit behält sich HP das Recht vor, einen Erwerb der Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung abzulehnen.)

Voraussetzungen

Die Abdeckung auf Reisen (siehe Tabelle 1) in Ländern/geografischen Regionen außerhalb des Erwerbslands ist auf Reisezeiträume beschränkt und schließt keine permanenten Aufenthalte in anderen Regionen ein.

Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nur für Standorte in einem Umkreis von 160 Kilometern eines von HP benannten Support-Zentrums. Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines von HP benannten Support-Zentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem solchen Support-Zentrum entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Anfahrtszonen und Gebühren, falls zutreffend, können in manchen Regionen abweichen.

Für Standorte mit einer Entfernung von mehr als 160 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum steht kein Call-to-Repair-Zeitraum zur Verfügung.

Entfernung zu einem von HP benannten Support-Zentrum	Vor-Ort-Reaktionszeit
0 - 160 km	Nächster Geschäftstag*
161 - 320 km	1 zusätzlicher Geschäftstag*
321 - 480 km	2 zusätzliche Geschäftstage*
Mehr als 480 km	Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit*

* Die Definitionen der Anfahrtszonen und der jeweiligen Reaktionszeiten variieren je nach teilnehmenden Ländern/geografischen Regionen. Detaillierte Informationen zu Anfahrtszonen und Reaktionszeiten erhalten Sie beim lokalen Vertriebsbüro.

Weitere Informationen

hp.com/go/pcandprintservices

Technische Unterstützung erhalten Sie bei den HP Global Solution Centers:
http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

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



An Kollegen weiterleiten

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 Herstellergarantie in keiner Weise eingeschränkt.

© 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.

