

Hardware-Support Externer-Austausch-Services



Servicevorteile

- Flexible Transportoptionen
- Zuverlässige, kostengünstigere Alternative zum Vor-Ort-Support für Produkte in nicht kritischen Unternehmens- oder Privatumgebungen
- Exzellenter Support

Das macht unseren Service aus:

- Remote-Problemdiagnose und telefonischer Support
- Verbesserte technische Kommunikation von Technikern in Nordamerika (nur kommerzielle HP PCs)
- Reparatur im von HP benannten Reparaturzentrum (Material und Teile enthalten)
- Rücksendung des funktionsfähigen Geräts an Ihren Aufenthaltsort
- Standardmäßig Bearbeitung innerhalb von drei Werktagen (je nach geographischem Standort)
- Zeitfenster für Service während normaler Geschäftszeiten an Werktagen
- Schutz gegen versehentliche Schäden (optional, nur für serviceberechtigte Produkte)
 - Es stehen vier Optionen für Care Packs zur Verfügung. Vollständige Beschreibungen finden Sie unter „Einschränkungen der Serviceleistung von Schutz gegen versehentliche Schäden“ auf Seite 10.

Übersicht über die Services

Hardware Support Offsite Return Services bieten hochwertige Service-Levels für die Rücksendung an HP mit telefonischem Remote-Support und Reparatur abgedeckter Produkte außerhalb des Kundenstandorts in einem von HP angegebenen Reparaturcenter. Genauer gesagt sind im Service enthalten: Offsite-Reparatur bzw. -Austausch, Materialien und Teile, Arbeitskosten sowie die Kosten für die Rücksendung.

HP bietet Service-Levels mit verschiedenen Lieferoptionen zu einem von HP benannten Reparaturzentrum. Weitere Einzelheiten finden Sie unten.

Die Service-Level-Optionen können Solution Coverage umfassen, die den PC selbst und bis zu sechs zusätzliche Peripheriegeräte beinhalten. Dazu gehört die Abdeckung von bis zu zwei separaten Monitoren, Docking-Stationen, Tastaturen, Kopfhörern und PC-Mäusen. Bei einigen Service-Levels sind auch optionale Servicefunktionen wie Schutz bei versehentlichen Schäden oder Einbehaltung defekter Medien erhältlich.

Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Service-Details
Ferndiagnose von Problemen	<p>Bei Auftreten eines Problems muss der Kunde bzw. die Kundin zunächst die angegebene Support-Telefonnummer anrufen.</p> <p>HP bietet per Telefon grundlegende technische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Einrichtung und Problembeseitigung. Bevor Remote- oder Offsite-Support geleistet wird, bittet HP den Kunden bzw. die Kundin ggf., relevante Informationen bereitzustellen, Diagnosetools zu starten oder andere Supportaktivitäten auszuführen. Anschließend unterstützt HP den Kunden bzw. die Kundin aus der Ferne (remote) bei der Identifizierung des Hardwareproblems.</p>

Leistungsmerkmal	Service-Details
Externer Support und Material	<p>Falls HP zu dem Schluss kommt, dass eine Behebung des Problems aus der Ferne nicht möglich ist, wird HP den Kunden anweisen, das fehlerhafte Hardwareprodukt an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zu senden. Dort kann HP den entsprechenden technischen Support leisten. HP stellt die von HP unterstützten Teile und Materialien bereit, die erforderlich sind, um das Hardwareprodukt wieder betriebsfähig zu machen. Parallel zum externen Support kann HP nach eigenem Ermessen entscheiden, bestimmte Produkte, darunter Peripheriegeräte wie Docking-Stationen, Monitore, Tastaturen, Kopfhörer und PC-Mäuse, zu ersetzen. Ersatzteile und Austauschprodukte sind neu oder im Hinblick auf Funktion und Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte werden Eigentum von HP.</p> <p>HP kann darüber hinaus technische Verbesserungen installieren, um dem Kunden bzw. der Kundin dabei zu helfen, einen optimalen Betrieb seines/ihrer Hardwareprodukts und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Ersatzteilen sicherzustellen. Nach eigenem Ermessen kann HP auch Firmware-Updates installieren, die nach Einschätzung von HP erforderlich sind, um das Produkt wieder betriebsbereit zu machen oder zu gewährleisten, dass HP weiterhin wirksam Support-Leistungen erbringen kann.</p>
Rücksendung	<p>Das reparierte oder ausgetauschte Produkt wird durch einen von HP beauftragten Kurier an die Kundenadresse geliefert, sofern diese innerhalb der vom Service abgedeckten Region liegt. Die Rücksendung erfolgt auf dem Landweg und dauert in der Regel zwischen drei und sieben Werktagen nach Eingang des defekten Produkts bei HP. Der Kunde bzw. die Kundin hat die Möglichkeit, gegen eine zusätzliche Gebühr eine schnellere Transportvariante für die Rücksendung zu wählen.</p>
Versand an das von HP benannte Reparaturzentrum	<p>Abhängig vom erworbenen Service-Level bietet HP unterschiedliche Optionen für den Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lieferung durch den Kunden bzw. die Kundin: Bei dieser Option trägt der Kunde bzw. die Kundin die Verantwortung für die Lieferung des fehlerhaften Produkts an ein von HP benanntes Reparaturzentrum. Der Kunde bzw. die Kundin muss in diesem Fall für eine der Versandoption angemessene Verpackung sorgen. Die Lieferung kann persönlich oder durch einen kommerziellen Lieferservice erfolgen. • Abholung durch HP: Ein von HP autorisierter Kurierdienst holt das fehlerhafte Produkt am Standort des Kunden ab, falls dieser innerhalb der geografischen Region liegt, in der dieser Service angeboten wird. Das Produkt wird in ein von HP benanntes Reparaturzentrum transportiert. Der Kunde bzw. die Kundin trägt die Verantwortung für eine angemessene Verpackung und Vorbereitung des Produkts. Um eine Abholung am gleichen Tag zu gewährleisten, muss die Service-Anforderung vor 12:00 Uhr Ortszeit erfolgen. Alle späteren Service-Anforderungen werden für eine Abholung am nächsten Werktag eingeplant.
Bearbeitungszeit	<p>Die Bearbeitungszeit für diesen Service durch HP beträgt drei (3) Werktage für berechnete Standorte. Ausgenommen hiervon sind nur unregelmäßig auftretende Störungen sowie nicht verfügbare Teile, da in diesem Fall eventuell mehr Zeit für die Reparatur benötigt wird. Die Bearbeitungszeit wird berechnet anhand der verstrichenen Werktage nach Entgegennahme des fehlerhaften Produkts durch HP, bis zum Zeitpunkt, an dem das reparierte oder ausgetauschte Produkt wieder an den Kundenstandort zurückgegeben werden kann. Eingang bei HP bedeutet (je nach genutzter Versandoption) entweder: (1) Abholung am Standort des Kunden bzw. der Kundin durch einen von HP autorisierten Kurier oder (2) Entgegennahme während der Geschäftszeiten von HP in einem von HP benannten Reparaturzentrum, falls durch den Kunden versandt oder transportiert. Zur Bearbeitungszeit zählt nicht die Zeit, während der das reparierte oder ausgetauschte Produkt sich wieder auf dem Weg zurück zum Kunden bzw. zur Kundin befindet. Wenn das defekte Produkt nach 17:00 Uhr Ortszeit im von HP benannten Reparaturzentrum überprüft wird, beginnt die Bearbeitungszeit von drei Werktagen am nächsten Werktag. Bei Solution Care Pack Services werden alle Peripheriegeräte (wie Monitore, Tastaturen, PC-Mäuse, Docking-Stationen, Kopfhörer usw.) je nach Umstand entweder aus der Ferne repariert oder ersetzt.</p> <p>Die Bearbeitungszeit von drei Werktagen steht nicht an allen geografischen Standorten zur Verfügung und kann sich außerhalb von städtischen Gebieten über einen längeren Zeitraum erstrecken.</p>
Abdeckungsfenster	<p>Das Abdeckungsfenster gibt die Zeit an, während der die beschriebenen Services offsite oder remote erbracht werden. Der Service ist zwischen 8:00 und 17:00 Uhr von Montag bis Freitag verfügbar, mit Ausnahme der Werksferien von HP (kann je nach Region variieren).</p>

Spezifikationen (optional)

Tabelle 2. Optionale Servicemerkmale

Funktionen	Service-Details
Schutz gegen versehentliche Schäden	<p>Für bestimmte abgedeckte Produkte stehen unter Umständen spezielle Service-Level mit Schutz vor einer unabsichtlichen Beschädigung während der Bearbeitung zur Verfügung. Bei Erwerb der Accidental Damage Protection (ADP) erhält der Kunde als Teil dieses Service Schutz gegen versehentliche Schäden bei der Handhabung des abgedeckten Produkts.</p> <p>Beim Solution Care Pack erstreckt sich die ADP-Abdeckung nur auf die Basiseinheit der Konfiguration oder Lösung und nicht auf die Peripheriegeräte. Versehentlicher Schaden versteht sich als operativer oder mechanischer Fehler aufgrund eines Unfalls bei der Handhabung, der sich während des normalen bestimmungsgemäßen Gebrauchs ereignet. Die Abdeckung für versehentliche Schäden bei der Handhabung umfasst unbeabsichtigtes Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf dem Gerät, versehentliches Fallenlassen oder Herunterfallen während der Handhabung des Geräts aus nicht mehr als fünf Metern (15 Fuß) und elektrische Überspannung, die die Schaltkreise des abgedeckten Produkts beschädigt.</p> <p>Es stehen zwei Optionen für Care Packs zur Verfügung. Vollständige Beschreibungen beider Optionen für Schutz gegen versehentliche Schäden finden Sie im Abschnitt „Einschränkungen der Serviceleistung von Schutz gegen versehentliche Schäden“ auf Seite 10.</p> <p>Im Abschnitt „Schutz gegen versehentliche Schäden“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden.</p>
Einbehaltung defekter Medien	<p>Bei bestimmten Produkten ermöglicht dieses Service-Merkmal dem Kunden, durch diesen Service abgedeckte fehlerhafte Festplatten oder qualifizierte SSD-/Flash-Drive-Komponenten zurückzubehalten, die er aufgrund der darauf („Festplatte oder SSD/Flash Drive“) gespeicherten vertraulichen Daten nicht herausgeben möchte. Der Einbehalt defekter Datenträger muss für alle Festplatten- oder qualifizierten SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten. Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Angaben in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen verzichtet HP im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HP an den Kunden bzw. an die Kundin auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Medien“ abgedeckt sind. Der Kunde bzw. die Kundin behält alle defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke ein, die von HP im Rahmen der HP Supportvereinbarung unterstützt werden.</p>



Spezifikationen

Tabelle 3: Service-Level-Optionen

Option	Service-Details
HP Return Service	<p>HP bietet einen Return Service an, der die Kosten für Reparatur oder Austausch sowie Rücksendung des fehlerhaften Produkts übernimmt, einschließlich der Kosten für Teile, Arbeitskosten und Transport. Durch Auswahl der Option „Return Service“ übernimmt der Kunde bzw. die Kundin die Verantwortung für Verpackung und Transport oder Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum.</p> <p>HP übernimmt den Transport des reparierten oder ausgetauschten Produkts zurück zum Standort des Kunden bzw. der Kundin, falls dieser innerhalb der durch den Service abgedeckten geografischen Region liegt. Die Bearbeitungszeit für diesen Service durch HP beträgt drei (3) Werktage für berechnete Standorte. Ausgenommen hiervon sind unregelmäßig auftretende Störungen, da in diesem Fall gegebenenfalls mehr Zeit für die Reparatur benötigt wird. Die Bearbeitungszeit wird berechnet anhand der verstrichenen Werktage nach Eingang des fehlerhaften Produkts an einem von HP benannten Reparaturzentrum, bis zu dem Zeitpunkt, an dem das reparierte oder ausgetauschte Produkt wieder an den Kunden bzw. an die Kundin zurückgesendet werden kann. Zur Bearbeitungszeit zählt nicht die Zeit, während der sich das reparierte oder ausgetauschte Produkt wieder auf dem Weg zurück zum Kunden bzw. zur Kundin befindet. Gegen eine zusätzliche Gebühr, die dem Kunden bzw. der Kundin in Rechnung gestellt wird, ist auch ein Expressversand zurück an den Kunden bzw. die Kundin möglich.</p> <p>Der Kunde bzw. die Kundin kann sich montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen gesetzliche Feiertage) an das HP Customer Support Center wenden. Für bestimmte Produkte ist ein erweiterter telefonischer Support erhältlich (eventuell weichen die hierfür geltenden Zeiten je nach Region ab).</p>
Abhol- und Rückgabeservice	<p>HP bietet einen Service „frei Haus“, der die Abholung, Reparatur oder den Austausch des defekten Produkts und die Rückgabe des betriebsbereiten Produkts umfasst. Die Bearbeitungszeit für diesen Service beträgt drei (3) HP Werktage für berechnete Standorte, außer bei zeitweiligen Ausfällen, die möglicherweise zusätzliche Reparaturzeit erfordern.</p> <p>Die Bearbeitungszeit wird gemessen anhand der verstrichenen Werktage ab Erhalt des Produkts, falls der Standort innerhalb der von diesem Service abgedeckten Region liegt, bis zu dem Zeitpunkt, an dem das reparierte Produkt wieder für die Rücksendung an den Kunden bzw. an die Kundin bereit ist. Zur Bearbeitungszeit zählt nicht die Zeit, während der sich das reparierte oder ausgetauschte Produkt wieder auf dem Weg zurück zum Kunden bzw. zur Kundin befindet. Gegen eine Extragebühr, die dem Kunden bzw. der Kundin in Rechnung gestellt wird, ist auch ein Expressversand zurück an den Kunden bzw. die Kundin möglich.</p> <p>Der Kunde bzw. die Kundin kann sich montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen gesetzliche Feiertage) an das HP Customer Support Center wenden. Um eine Abholung am gleichen Tag zu gewährleisten, muss die Service-Anforderung vor 12:00 Uhr Ortszeit erfolgen. Weitere Anrufe werden für eine Abholung am nächsten Werktag eingeplant. Für bestimmte Produkte ist ein erweiterter telefonischer Support erhältlich (eventuell weichen die hierfür geltenden Supportzeiten je nach Region ab).</p>

Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs – einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke. Dies gilt auch für angeschlossenes Zubehör der Marke HP, das in der Originalverpackung des PCs enthalten ist, wie z. B. eine kabelgebundene Maus, eine kabelgebundene Tastatur oder ein Netzteil.

HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungsbeschränkung gelten nicht für externe HP Monitore. Bei All-in-One Geräten wird der Bildschirm nicht als separater, externer Monitor gewertet. Ein zweiter Monitor, der an ein All-in-One Gerät angeschlossen ist, wird allerdings nicht durch dieses HP Care Pack abgedeckt.

Wenn Sie das HP Solution Care Pack erworben haben, decken die Lösungsservices die Basiseinheit für diesen Service sowie bis zu 6 von HP unterstützte Peripheriegeräte ab, die an die Basiseinheit angeschlossen sind, darunter beispielsweise maximal 2 externe Monitore, Docking-Stationen, Wireless-Mäuse, Wireless-Tastaturen und HP Kopfhörer. Für eine Abdeckung durch das Solution Care Pack müssen die Peripheriegeräte gleichzeitig mit dem Basiscomputer erworben werden.

HP Dockingstationen oder Port-Replikatoren sind nur innerhalb des Landes abgedeckt, in dem das HP Care Pack gekauft wurde.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, vom Kunden bzw. von der Kundin auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die den Benutzer:innen obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile kommerzielle HP PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt. Suchen Sie nach „Understanding Battery Warranties for Business Notebooks“ auf [hp.com](https://www.hp.com), um Näheres zu erfahren.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. Ein Upgrade wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen zu höheren Kosten führen. HP wird Ihnen diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

Mitwirkungspflicht des Kunden/der Kundin

Falls der Kunde seinen bzw. die Kundin ihren im Folgenden aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, sind weder HP noch die von HP autorisierten Serviceanbieter verpflichtet, die beschriebenen Services zu erbringen.

Falls von HP verlangt, ist der Kunde bzw. die Kundin oder der von HP autorisierte Partner dafür verantwortlich, das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf dieses Service mithilfe der Registrierungsanweisungen im Care Pack, den von HP zur Verfügung gestellten E-Mail-Dokumenten oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

Auf Verlangen muss der Kunde bzw. die Kundin HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembhebung unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden/der Kundin:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
- Starten von Selbsttests sowie Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Ausführung zusätzlicher angemessener Schritte auf Verlangen von HP, um die Identifizierung oder Behebung von Problemen für HP zu erleichtern.

Der Kunde bzw. die Kundin muss dafür sorgen, dass das Produkt der gewählten Abholungs- bzw. Transportmethode entsprechend verpackt und für den Versand an das von HP benannte Reparaturzentrum bereit ist. Auf Anforderung von HP muss der Kunde bzw. die Kundin dem defekten Produkt Ausdrucke beifügen, die die Ergebnisse aller zuvor durchgeführten Selbsttests beschreiben.

Der Kunde bzw. die Kundin ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom defekten Produkt entfernt werden, bevor es zur Reparatur oder zum Austausch an das von HP bestimmte Reparaturzentrum gesendet wird; HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem eingesendeten Produkt gespeichert sind.

Mit der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien muss der Kunde bzw. die Kundin zusätzlich zu seinen oben genannten Pflichten Folgendes erfüllen:

- Entfernen aller Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke, bevor das defekte Produkt zur Reparatur oder zum Austausch an einen von HP benannten Standort zurückgesendet wird; HP ist nicht für Daten auf Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerken verantwortlich.
- Vernichtung oder Sicherung der vertraulichen Kundendaten, die sich auf den einbehaltenen Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerken befinden.
- Übermittlung von Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplatten- bzw. SSD-/Flash-Laufwerks an HP und Unterzeichnung eines von HP bereitgestellten Dokuments, das den Einbehalt der Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerke des Kunden bzw. der Kundin bestätigt.
- Vernichtung der zurückbehaltenen Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass die Festplatten und Laufwerke nicht wiederverwendet werden können.
- Entsorgen aller einbehaltenen Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften

Im Hinblick auf alle dem Kunden bzw. der Kundin leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke gilt, dass der Kunde bzw. die Kundin ausgetauschte Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke bei Ablauf oder Kündigung des Support-Verhältnisses sofort an HP zurückschickt. Der Kunde bzw. die Kundin 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-Laufwerke zu löschen.

Für Care Packs, die Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden beinhalten:

- Der Kunde bzw. die Kundin ist dafür verantwortlich, HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens zu informieren, damit HP die Reparatur des Systems rasch durchführen kann. HP behält sich das Recht vor, eine Reparatur von Schäden am System im Rahmen dieses Abdeckungsprogramms zu verweigern, falls der Schaden erst nach Verstreichen dieser Frist von 30 Tagen gemeldet wird.
- Die Inanspruchnahme dieser Abdeckung erfordert eine Erklärung zum Ort und Zeitpunkt des Missgeschicks sowie eine ausführliche Beschreibung des Vorgangs und des Schadens an der Einheit. Ansprüche werden abgelehnt, wenn diese Informationen nicht bereitgestellt werden.
- Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Transportkoffer, Taschen usw. im Lieferumfang des Produkts enthalten waren oder zur Nutzung mit dem abgedeckten Produkt zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde bzw. die Kundin dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um den Schutz im Rahmen dieses Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden in Anspruch nehmen zu können.
- Ab dem Startdatum des HP Care Packs kann innerhalb von 12 Monaten maximal eine (1) Reparatur oder ein Austausch eines HP Produkts durchgeführt werden.

Registrierung

Der Kunde bzw. die Kundin als Endbenutzer:in oder der von HP autorisierte Partner ist dafür verantwortlich, das zu unterstützende Produkt innerhalb von zehn (10) Tagen nach dem Kauf des Support-Service zu registrieren, indem er die Registrierungsanweisungen in Paket oder E-Mail verwendet, oder den anderen Vorgaben von HP folgt. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern oder der Support-Service mit dem Verkauf eines gebrauchten Produkts übertragen werden, muss die Registrierung (oder eine ordnungsgemäße Anpassung der bestehenden HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach der Änderung erfolgen.

HP IST NICHT VERPFLICHTET, SUPPORT-SERVICES BEREITZUSTELLEN, WENN DER KUNDE BZW. DIE KUNDIN DAS PRODUKT NICHT WIE HIERIN ANGEGEBEN REGISTRIERT.

Servicebeschränkungen

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Service-Bereitstellung geleistet. Zu anderen Methoden der Servicebereitstellung zählt unter anderem die Kurierlieferung von durch den Benutzer auszutauschenden Komponenten wie Tastatur, Maus oder, falls mit dem Kunden bzw. der Kundin vereinbart, anderen von HP als Customer Self Repair eingestufteten Teilen bzw. einem kompletten Ersatzprodukt. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports angemessen ist.

HP hat erheblich in die Entwicklung von Produkten investiert, die vom Kunden bzw. von der Kundin repariert werden können. Customer Self Repair (CSR) ist eine wichtige Komponente der HP Garantiebedingungen. HP kann damit Ersatzteile direkt an den Kunden bzw. die Kundin liefern, sobald ein Fehler bestätigt wurde, z. B. eine Tastatur, eine Maus oder andere Teile, die als vom Kunden bzw. von der Kundin reparierbar klassifiziert wurden. Die Teile werden im Allgemeinen über Nacht geliefert, sodass sie so schnell wie möglich beim Kunden bzw. bei der Kundin eintreffen. Der Kunde bzw. die Kundin kann die Teile anschließend bei Bedarf austauschen.

„Obligatorisches“ CSR ist Teil der Standardgarantie im Zusammenhang mit einigen Produkten. Für Kund:innen mit HP Care Pack ist CSR für interne CSR-Teile optional. „Optional“ bedeutet, dass der Kunde bzw. die Kundin Teile austauscht oder während des Abdeckungszeitraums des Produktservice ohne Aufpreis einen HP Servicemitarbeiter damit beauftragen kann, den Austausch durchzuführen. Externes Zubehör und/oder Peripheriegeräte fallen nicht unter „optionales“ CSR.

Care Packs, die Vor-Ort-Leistungen beinhalten, würden es erforderlich machen, dass CSR-Teile direkt an den Kunden bzw. an die Kundin versandt werden, wenn er/sie sich für CSR entscheidet. Umgekehrt würde ein HP Supportmitarbeiter die Reparaturarbeiten vor Ort durchführen, wenn sich der Kunde bzw. die Kundin gegen die Nutzung von CSR entscheidet.

Bei Care Packs, die „Offsite“-Leistungen beinhalten, z. B. Abhol- und Lieferservice oder Rückgabe an HP, muss der Kunde bzw. die Kundin das Produkt an einen autorisierten HP Reparaturstandort oder nach Ermessen von HP an HP senden, wenn sich der Kunde bzw. die Kundin entscheidet, keine Teile selbst auszutauschen.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten.
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen.
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde bzw. die Kundin Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat.
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde bzw. die Kundin zuvor von HP empfohlene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat.
- Services, die nach Einschätzung von HP durch eine unsachgemäße Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich werden.
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil Personen, die nicht von HP autorisiert waren, versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden bzw. die Kundin.

Einschränkungen der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien

Die Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien gilt nur für qualifizierte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, die bei der Remote-Problemdiagnose von HP als defekt erkannt wurden. Sie gilt nicht für den Austausch von Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind.

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 Nutzungsdauer erreicht haben, fallen nicht unter die Abdeckung der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien.

Die Fehlerquote von Festplattenlaufwerken 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 bzw. die Kundin diese Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien über Gebühr in Anspruch nimmt (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Festplattenlaufwerke deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

Für HP besteht keinerlei Verpflichtung in Bezug auf Daten, die sich auf Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken befinden, oder die Zerstörung von Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken, die vom Kunden bzw. von der Kundin zurückbehalten oder von diesem/ dieser an HP gesendet wurden. Ungeachtet jedweder anderslautender Angaben in den HP Supportbestimmungen 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 der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien entstehen.

Ausschlüsse von der Serviceoption für den Schutz vor versehentlichen Schäden

Die Serviceoption für den Schutz gegen versehentliche Schäden kann nur erworben werden, wenn für das Produkt eine Werksgarantie oder eine Garantieverlängerung gilt – mit einer Laufzeit, die derjenigen des Schutzes gegen versehentliche Schäden entspricht oder diese überschreitet. Die Serviceoption für versehentliche Schäden bei der Handhabung bietet Schutz bei operativen oder mechanischen Fehlern aufgrund eines Unfalls bei der Handhabung, der sich während des normalen bestimmungsgemäßen Gebrauchs ereignet.

Mit Ausnahme von Produkten, bei denen solche Schäden explizit von der beschränkten HP Garantie abgedeckt sind, deckt die beschränkte HP Garantie folgende Situationen und Schäden aufgrund der nachstehend genannten Ursachen nicht ab:

- Natürliche Abnutzung; Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen; Allmählicher Verschleiß ;Rost; Staub oder Korrosion
- Vandalismus, Feuer, Unfall des Hauseigentümers oder mit einem Fahrzeug, höhere Gewalt (z. B. Überschwemmungen oder Naturkatastrophen) oder sonstige Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus
- Witterungs- oder Umwelteinwirkungen, die nicht den HP Spezifikationen entsprechen, Einwirkung von Gefahrstoffen (inkl. biogefährliche Stoffe, menschliche oder tierische Körperflüssigkeiten), Schäden oder Befall durch Tiere oder Insekten
- Fahrlässigkeit des Bedieners, Fehlanwendung, Fehlbedienung
- unsachgemäße Stromversorgung; nicht autorisierte Reparaturen oder Reparaturversuche; unsachgemäße oder unbefugte Veränderungen, Hinzufügungen und Installationen; defekte Akkus/Batterien; Auslaufen von Akkus/Batterien; nicht durchgeführte, jedoch vom Hersteller vorgeschriebene Wartungsarbeiten (einschließlich Verwendung ungeeigneter Reinigungsmittel).
- Fehler im Produktdesign, im Aufbau, in der Programmierung oder in den Anweisungen
- Schäden, die nicht im Rahmen der normalen Verwendung/Lagerung und des normalen Betriebs (gemäß Herstellerspezifikationen und Benutzerhandbuch) entstanden sind
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches 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 den Kunden bzw. die Kundin zuständigen Schiedsstelle, dem Serviceerbringer/der Serviceerbringerin oder HP)
- Versehentliche oder sonstige Schäden am Produkt, die kosmetischer Natur sind, d. h. Schäden, die sich nicht auf die Betriebs- und Funktionsfähigkeit des Computers auswirken, einschließlich Schäden an Gehäuse oder Verkleidung oder sonstigen nicht betriebsnotwendigen Teilen oder Komponenten, die sich nicht auf die Funktionalität des abgedeckten Produkts auswirken.
- Mängel am Computer-Monitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung des Produkts entstanden sind
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde

- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind
- Schäden, die beim Transport des abgedeckten Produkts durch den Kunden bzw. die Kundin an einen oder von einem anderen Standort aufgetreten sind
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten usw., die u. a. auf folgende Ursachen zurückzuführen sind: Viren; Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierungen jeder Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten, Support, Konfiguration, Installation oder Neuinstallation von Software oder Daten, oder Verwendung beschädigter oder defekter Medien
- Beschädigungen, die vor dem Kauf des Care Packs aufgetreten sind. Darüber hinaus gilt eine 30-tägige Wartezeit für Care Packs, die später als 30 Tage nach dem Hardwarekauf erworben wurden, bevor ein Anspruch gegenüber HP geltend gemacht werden kann.
- Überalterung des Produkts
- Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslandes verlegt wurde und die nicht durch ein Care Pack für Reiseschutz und Schutz bei Unfallschäden abgedeckt sind
- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, wenn der Ausfall auf missbräuchliche Verwendung oder eine andere in diesem Dokument ausgeschlossene Ursache zurückzuführen ist
- Absichtliche Beschädigung, die zu einem zerbrochenen oder beschädigten Computer-Display oder einem defekten Monitor geführt hat
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts
- Nicht erklärtes oder mysteriöses Verschwinden sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des abgedeckten Produkts
- Rücksichtsloses, fahrlässiges, missbräuchliches, mutwilliges oder vorsätzliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkts. Missbrauch ist definiert als die absichtliche Nichtverwendung von Schutzzubehör während des Produkteinsatzes oder die Behandlung und Verwendung der abgedeckten Produkte auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise, die zu einer Beschädigung des Produkts führen kann, sowie jegliche vorsätzliche und absichtliche Beschädigung des Produkts
- Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Transportkoffer oder Taschen usw. im Lieferumfang des Produkts enthalten waren oder zur Nutzung mit dem abgedeckten Produkt zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde bzw. die Kundin dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um den Schutz im Rahmen dieses Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden in Anspruch nehmen zu können
- Risse oder Löcher im Produkt, wenn der Schaden nicht durch das Gehäuse dringt, elektronische Komponenten freilegt oder zu scharfen Kanten führt
- Fehlende oder zerbrochene Tastenkappen, die nicht auf einen vom Service abgedeckten Schaden zurückzuführen sind (z. B. Fallenlassen, verschüttete Flüssigkeit)

Einschränkungen in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

- WIR ÜBERNEHMEN KEINE HAFTUNG FÜR NEBENSCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF SACHSCHÄDEN, ZEIT AUSFALL ODER DATENVERLUST, DIE DURCH DEN AUSFALL EINES PRODUKTS ODER EINES GERÄTS ODER DURCH VERZÖGERUNGEN BEIM SERVICE ODER DER UNFÄHIGKEIT DER SERVICEERBRINGUNG ENTSTEHEN.
- HP behält sich das Recht vor, Ihr Produkt physisch zu prüfen und/oder mit dem Kund:innen zusammenzuarbeiten, um einen Anspruch aus versehentlichen Schäden bei der Handhabung zu verifizieren.
- Ob HP Produkte ausgetauscht oder repariert werden, liegt im alleinigen Ermessen von HP. Das für die Serviceleistung akzeptierte Produkt geht in das Eigentum von HP über und muss auf Kosten von HP an HP (oder einen Bevollmächtigten von HP) übergeben werden. HP behält sich das Recht vor, das Produkt durch ein wiederaufbereitetes oder generalüberholtes Produkt zu ersetzen. Technologischer Fortschritt kann dazu führen, dass das Ersatzprodukt einen niedrigeren Verkaufspreis hat als das Originalprodukt.
- HP behält sich das Recht vor, die Annahme von Anfragen zum Kauf des Schutz gegen versehentliche Schäden nach eigenem Ermessen abzulehnen.
- Schäden an externen Peripheriegeräten, die an die Basiseinheit angeschlossen sind. Die ADP-Abdeckung erstreckt sich nur auf den Basiscomputer.

Allgemeine Bestimmungen/Sonstige Ausschlüsse

Es können Reisekosten anfallen; bitte wenden Sie sich an Ihr lokales HP Vertriebsbüro.

Bestellinformationen

Weitere Informationen zu den Hardware Support Offsite Return Services und zum Bestellprozess erhalten Sie von Ihrem regionalen HP Ansprechpartner.

Weitere Informationen unter hp.com/go/cpc



Weitere Informationen über HP Care Pack Services unter hp.com/go/cpc

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden bzw. der Kundin zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2020 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.

