



Schnelle Wiederherstellung des Systembetriebs

HP Hardware Support Exchange Service

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Bequemer Haus-zu-Haus-Service
- Kostengünstigere Alternative zu Reparaturleistungen vor Ort
- Übernahme der Frachtkosten durch HP

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Remote-Problemdiagnose und technische Unterstützung per Telefon
- Hardware-Austausch
- Frankiertes Rücksendetikett, Materialien und Anleitungen für die Rücksendung des fehlerhaften Produkts
- Flexible Serviceoptionen

Serviceübersicht

Riskieren Sie keine Zeitverluste durch unerwartete Hardwarefehler oder -probleme. Über den HP Hardware Support Exchange Service werden Austauschprodukte oder Ersatzteile innerhalb eines festgelegten Zeitraums geliefert, sodass die Betriebsbereitschaft Ihrer Systeme innerhalb kürzester Zeit wiederhergestellt wird. Als praktische und kostengünstige Alternative zur Vor-Ort-Unterstützung ermöglicht der HP Hardware Support Exchange Service den schnellen und zuverlässigen Austausch ausgewählter Produkte – hierzu gehören insbesondere Produkte, die sich problemlos versenden lassen und die einfache Wiederherstellung von Daten aus Ihren Sicherungsdaten erlauben. HP stellt für den Versand des fehlerhaften Produkts das Verpackungsmaterial zur Verfügung und übernimmt zudem die Versandkosten. Austauschprodukte oder Ersatzteile sind Neuteile oder Teile im Neuzustand mit vergleichbarem Leistungsverhalten.

Spezifikationen

Proaktive Wartung

Print: Unsere Care Packs enthalten die Software „HP Print and Scan Doctor“ für Windows und Mac, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/printsanddoctor>. Diese Software wird Ihnen helfen, Probleme bei Ihrem Drucker zu erkennen. In der Care Pack Dienstleistung sind die Long Life Consumables (LLCs) nicht enthalten, falls sie nicht Bestand Ihres gekauften Care Packs sind. Bitte wenden Sie die Software „HP Print and Scan Doctor“ regelmäßig an, aber mindestens alle 2 Monate.

Personal System: Unsere Care Packs enthalten den HP Support Assistant, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/hp-support-assistant>. Bitte wenden Sie die Software „HP Support Assistant“ regelmäßig an, unsere Empfehlung lautet hier alle 2 Monate.

Tabelle 1. Servicemerkmale

Merkmal	Servicebeschreibung
Remote-Problem-diagnose und -Unterstützung	Vor der Planung eines Teileaustauschs bietet HP per Telefon grundlegende technische Unterstützung bei Installation, Produktkonfiguration, Einrichtung und Problemlösung.
Hardware-Austausch	Kann das Problem nicht remote gelöst werden, tauscht HP das fehlerhafte Produkt oder das durch den Kunden austauschbare Teil gegen neue Produkte/Teile oder Produkte/Teile im Neuzustand mit vergleichbarem Leistungsverhalten aus. Das ersetzte Produkt oder Teil muss innerhalb des angegebenen Zeitraums zurückgegeben werden und geht wieder in das Eigentum von HP über.
Frankiertes Rücksendetikett, Materialien und Anleitungen für die Rücksendung des fehlerhaften Produkts	HP liefert das Ersatzprodukt in einer Verpackung, mit der Sie das fehlerhafte Produkt an HP zurücksenden können. Anweisungen und ein frankiertes Rücksendetikett zur Rückgabe des fehlerhaften Produkts sind in der Transportverpackung enthalten.

Tabelle 2. Serviceleistungsoptionen

Merkmal	Servicebeschreibung
Hardware-Austausch am nächsten Geschäftstag	Bei vor 14 Uhr Ortszeit eingehenden Anrufen an normalen HP Geschäftstagen, außer HP arbeitsfreien Tagen, liefert HP am nächsten Geschäftstag ein Ersatzprodukt an den Kundenstandort. Serviceanforderungen, die nach 14:00 Uhr eingehen oder nicht innerhalb des Abdeckungsfensters liegen, werden am nächsten Geschäftstag registriert und am folgenden Geschäftstag bearbeitet.
Erweiterter Austausch	HP liefert nach der Registrierung einer Serviceanforderung ein Ersatzprodukt in der Regel innerhalb von 4 bis 7 Geschäftstagen an den Kundenstandort. Die Lieferzeit hängt vom Lieferort ab.
Produktaustausch nach Eingang bei HP	Nach Erhalt des fehlerhaften Produkts und der Überprüfung der Fehlerhaftigkeit liefert HP nach der Registrierung einer Serviceanforderung ein Austauschprodukt in der Regel innerhalb von 4 bis 7 Geschäftstagen an den Kundenstandort. Die Lieferzeit hängt vom Lieferort ab.

Für alle Serviceleistungsoptionen gilt: Der Versand des Austauschprodukts oder Ersatzteils erfolgt über einen Spediteur oder Kurier an den Kundenstandort ohne Berechnung von Frachtkosten. Der grenzüberschreitende Versand ist nicht möglich.

Tabelle 3. Optionale Servicemerkmale

Option	Servicebeschreibung
Versehentliche Schäden bei der Handhabung	Für berechnete Produkte werden ggf. spezielle Service-Levels mit Schutz bei versehentlichen Schäden angeboten. Haben Sie den Schutz gegen versehentliche Schäden gewählt, dann ist das betreffende Hardwareprodukt im Rahmen dieses Service gegen versehentliche Beschädigung geschützt. Weitere Details hierzu finden Sie im Abschnitt „Service-Einschränkungen“.
Einbehalt defekter Datenträger	Bei qualifizierten Produkten gestattet diese optionale Serviceleistung es dem Kunden, von diesem Service abgedeckte defekte Festplattenlaufwerke oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er aufgrund vertraulicher Daten auf diesen Datenträgern nicht aushändigen möchte. Der Einbehalt defekter Datenträger muss für alle Festplatten- oder qualifizierten SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten. Weitere Details hierzu finden Sie im Abschnitt „Service-Einschränkungen“.

Vertragsabdeckung

Zum Deckungsumfang dieses Service gehören alle Standardzubehörteile mit HP Basisprodukt- und Teilenummern sowie alle von HP gelieferten internen Komponenten (z. B. HP Jetdirect-Karten, Speicherkarten und CD-ROM-Laufwerke). Durch diesen Service nicht abgedeckt sind Teile einschließlich der folgenden, aber nicht beschränkt auf diese Teile:

- Verbrauchsmaterialien einschließlich, aber nicht beschränkt auf vom Kunden austauschbare Akkus und Stifte für Tablet PCs
- Wartungskits, Tragetaschen und anderes Zubehör
- Geräte anderer Hersteller
- Zubehör, das zusätzlich zur Basiseinheit erworben wurde, wie Kameralhalterungen, Dockingstations und Port Replicators

Mithilfe des autorisierten HP Partners vor Ort kann der Kunde feststellen, ob dieser Service für sein Produkt oder seinen Standort in Anspruch genommen werden kann.

Zuständigkeiten des Kunden

Der Kunde muss die abgedeckte Hardware und HP Care Pack unmittelbar und gemäß der HP Care Pack Support-Servicevereinbarung registrieren. Auf Verlangen von HP wird der Kunde HP bei der Remote-Problembeseitigung unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Durchführung sonstiger vertretbarer Maßnahmen auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern.

Bei ausgewählten Produkten muss der Kunde HP vor Beginn der Serviceerbringung über alle Konfigurationsanforderungen in Bezug auf das Austauschprodukt informieren. Diese Konfigurationsanforderungen müssen auf jedem Auftragsformular für Serviceanforderungen dokumentiert werden.

Bei der Serviceanforderung muss der Kunde HP eine Kreditkartennummer oder Auftragsnummer mitteilen. Wurde die Option „Abholung durch HP“ (Pickup by HP) nicht gewählt, muss der Kunde das fehlerhafte Produkt innerhalb von drei Geschäftstagen nach Erhalt des Austauschprodukts an HP zurücksenden. Zudem ist ein Beleg für eine vorab bezahlte Versicherungsleistung erforderlich, der vom Kunden als Nachweis des Versands an HP aufzubewahren ist. Erhält HP das defekte Produkt nicht innerhalb von 10 Geschäftstagen nach Eintreffen des Austauschprodukts beim Kunden zurück, wird dem Kunden der Listenpreis für das Austauschprodukt in Rechnung gestellt.

Zuständigkeiten des Kunden:

- Erstellung und Aufbewahrung einer aktuellen Sicherungskopie des Betriebssystems, des Entwicklungsprogramms und von allen anderen betreffenden Softwareprogrammen und Daten
- Wiederherstellung der Software und Daten auf der Einheit nach der Reparatur oder dem Austausch
- Installation der benutzerspezifischen Anwendungssoftware und Sicherstellung, dass die gesamte Software entsprechend lizenziert ist
- Zeitnahe Installation kritischer, vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der gelieferten, vom Kunden austauschbaren Teile und Austauschprodukte
- Registrierung für die Nutzung der elektronischen Einrichtungen bei HP für den Zugang zu Produktinformationen mit eingeschränktem Zugriff und für den Erhalt proaktiver Benachrichtigungen oder anderer kundenspezifischer Serviceleistungen

Bei den Care Pack Services mit der Serviceoption „Schutz bei versehentlichen Schäden“ ist der Kunde dafür verantwortlich, HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens zu informieren, damit HP die Reparatur des Systems beschleunigen kann.

Service-Einschränkungen

Der HP Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Versand folgender Teile sein: durch den Kunden austauschbare Teile wie Tastatur, Maus oder andere Teile, die als CSR-Teile (Customer Self Repair) klassifiziert sind. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports geeignet ist.

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

- Diagnose oder Wartung am Kundenstandort (falls Vor-Ort-Diagnose oder -Wartung erforderlich ist und angefordert wird, erfolgt die Rechnungstellung an den Kunden auf der Grundlage der HP Standardsätze für Serviceleistungen).
- Einrichtung und Installation des Austauschprodukts am Kundenstandort.
- Wiederherstellung und Unterstützung des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten.
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen.
- Unterstützung bei netzwerkbezogenen Problemen.
- Erforderliche Services, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat.
- Erforderliche Services, weil der Kunde zuvor von HP bekanntgegebene Maßnahmen zur Schadensvermeidung nicht ergriffen hat.
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die nach Ermessen von HP erforderlich sind, weil von HP nicht autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden

Der vom Kunden gewünschte Liefer- oder Abholort impliziert nicht, dass HP Austauschprodukte/-teile oder ausgetauschte Produkte/Teile über Landesgrenzen hinweg versenden muss.

Die Reichweite der geografischen Abdeckung kann variieren.

Einschränkungen bei der Serviceoption mit Schutz bei versehentlichen Schäden

Die Berechtigung zum Erwerb der Serviceoption „Schutz bei versehentlichen Schäden“ erfordert, dass für das Produkt eine Werksgarantie oder ein Garantieerweiterungsservice mit einer Abdeckungsdauer gilt, die derjenigen des Service für den Schutz bei versehentlichen Schäden entspricht oder diese überschreitet.

Die Serviceoption „Schutz bei versehentlichen 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:

- Natürliche Abnutzung, Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen, allmählicher Verschleiß, Rost, Staub oder Korrosion
- Feuer, Unfälle im Straßenverkehr oder in Gebäuden (falls diese Unfälle durch eine Versicherung oder sonstige Produktgarantie abgedeckt sind), Naturkatastrophen (einschließlich Überflutungen ohne Einschränkungen) oder andere Gefahren, deren Ursachen außerhalb des Produkts liegen
- 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, Beschädigung oder Befall durch Tiere oder Insekten, defekte Batterien, auslaufende Batterien oder 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 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 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 Computers nicht beeinträchtigen
- Kleine Fehler am Computerbildschirm einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebraunte Anzeigen und fehlende Pixel, die durch die normale Verwendung und den normalen Betrieb des Produkts verursacht wurden
- 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 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 oder Verwendung beschädigter oder defekter Medien.
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Datum des Kaufs des HP Care Pack Service aufgetreten sind (d. h. stattgefunden haben)
- Überalterung des Produkts
- Sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch ein HP Care Pack mit Schutz bei Reisen und versehentlichen 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 Kriegen, Nuklearunfällen oder Terrorismus
- Jegliche Veränderung des Produkts
- Nicht erklärbares oder mysteriöses Verschwinden und jegliche absichtliche Beschädigung des Produkts
- Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts Wenn Schutzvorrichtungen wie Abdeckungen, Transportkoffer oder -taschen usw. zur Verwendung für das abgedeckte Produkt geliefert oder bereitgestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör stets verwenden, damit Leistungen durch diesen Service mit Schutz bei versehentlichen Schäden gewährt werden. Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten schließt u. a. die Behandlung und Verwendung des abgedeckten Produkts (der abgedeckten Produkte) in gesundheitsschädlicher, schädlicher oder anstößiger Weise ein, die zu seiner Beschädigung führen kann, sowie jegliche absichtliche Beschädigung des Produkts. Jegliche Schäden, die auf solche Handlungen zurückzuführen sind, sind NICHT von dieser Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden abgedeckt.

Für kommerzielle HP Produkte und HP Produkte für Privatanwender ist der Schutz bei versehentlichen Schäden auf einen Schadensfall pro Produkt in jedem 12-Monats-Zeitraum begrenzt, der mit dem Startdatum des HP Care Pack Service beginnt. Wenn die angegebene Grenze erreicht ist, werden die Reparaturkosten bei weiteren Schadensfällen nach Arbeitszeit und Material in Rechnung gestellt. Alle anderen Aspekte des erworbenen HP Care Pack Service bleiben jedoch wirksam, sofern im Erwerbsland nicht anders 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 bei versehentlichen Schäden abzulehnen.

Einschränkungen der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“

Die Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger bezieht sich nur auf Festplatten- oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gilt nicht für den Austausch von Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind. SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, sind nicht für die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ berechtigt.

Die Abdeckung des Service für den Einbehalt defekter Datenträger für Optionen, die gemäß HP Definition eine separate Abdeckung erfordern, falls verfügbar, muss separat konfiguriert und gekauft werden. Die Ausfallraten bei Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken werden kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zu kündigen, wenn HP hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung „Einbehalt 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).

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 auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt sind. Der Kunde behält alle defekten Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, für die HP Supportleistungen im Rahmen der HP Supportvereinbarung bietet, ein, und bleibt in vollem Umfang für den Schutz der Daten verantwortlich, die sich auf einem defekten Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk befinden.

HP haftet in keinem Fall für den Inhalt oder die Vernichtung von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, die der Kunde einbehält. 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 des Service „Einbehalt defekter Datenträger“ entstehen.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein. Wenden Sie sich an Ihren örtlichen HP Vertriebsbeauftragten oder HP Fachhändler, wenn Sie weitere Informationen wünschen oder den HP Hardware Support Exchange Service bestellen möchten.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf der folgenden Website:

hp.com/go/cpc

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

Serviceleistungen und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach Ihrem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Einschränkungen können gelten. Weitere Einzelheiten finden Sie unter hp.com/go/cpc.

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht des jeweiligen Landes kann der Kunde weitere gesetzliche Rechte haben, die von den allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services oder der beschränkten HP Gewährleistung für Ihr HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die einzigen Garantieansprüche für HP Produkte und Services werden in den Garantieerklärungen aufgeführt, die diesen Produkten und Services beiliegen. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

