



HP Hardware Support Offsite Return Services

HP Care Pack Services

Im Rahmen der HP Hardware Support Offsite Return Service-Levels können bestimmte Produkte bei HP in einem ausgewiesenen HP Reparaturzentrum repariert werden. Diese Services umfassen zudem einen telefonischen Remote-Support. Die Services beinhalten Reparatur im HP Reparaturzentrum oder Austausch, Materialien, Ersatzteile sowie Arbeitskosten und Kosten für die Rücklieferung.

HP bietet eine Reihe verschiedener Lieferzeiten und Alternativen für den Transport der Produkte zum ausgewiesenen HP Reparaturzentrum.

Einige Service-Level sind auch mit optionalen Servicefunktionen wie Schutz gegen versehentliche Schäden und Einbehaltung defekter Datenträger erhältlich.

Vorteile des Service

- Flexible Lieferoptionen
- Zuverlässige und kostengünstige Alternative zur Vor-Ort-Unterstützung für Produkte in nicht kritischen Business-Umgebungen oder für Privatanwender
- Support auf höchstem Niveau

Serviceüberblick

- Remote-Problemdiagnose und Support
- Reparatur in dem von HP bestimmten Reparaturzentrum (Material inbegriffen)
- Rücklieferung der funktionsfähigen Einheit an Ihren Standort
- Flexible Versandmöglichkeiten zur Lieferung an das HP Reparaturzentrum
- Reparaturzeit von drei Werktagen (kann je nach geografischem Standort variieren)
- Standard-Arbeitszeiten, Servicefenster für normale Werktage

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen

Service	Servicebeschreibung
Remote-Problemdiagnose und -Support	<p>Sobald ein Problem auftritt, wendet der Kunde sich zunächst telefonisch an eine dedizierte Support-Telefonnummer.</p> <p>HP bietet grundlegende telefonische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung. Vor Beginn des Remote- oder Offsite-Supports kann HP den Kunden bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnosetools auszuführen oder weitere Supportaktivitäten auszuführen. Anschließend unterstützt HP den Kunden remote bei der Isolierung des Hardwarefehlers.</p>
Offsite-Support und Materialien	<p>Sollte das Problem nach Ermessen von HP remote nicht zu lösen sein, wird der Kunde von HP dazu aufgefordert, das defekte Hardwareprodukt an ein ausgewiesenes HP Reparaturzentrum zu senden, wo die notwendigen Supportleistungen von HP erbracht werden. HP stellt HP unterstützte Teile und Materialien bereit, die zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Hardwareprodukte erforderlich sind. HP kann in freiem Ermessen entscheiden, fehlerhafte Hardwareprodukte auszutauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzteile und -produkte sind neu oder leistungsmäßig neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte werden Eigentum von HP.</p> <p>HP kann darüber hinaus auch verfügbare technische Verbesserungen für das abgedeckte Produkt 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>
Rücklieferung	<p>Das reparierte oder ausgetauschte Produkt wird durch einen von HP beauftragten Kurier an den Kundenstandort geliefert, sofern dieser in der geografischen Region liegt, in der die Serviceleistung erbracht wurde. Die Rücklieferung erfolgt per Paketdienst und dauert üblicherweise zwischen drei und sieben Arbeitstagen. Gegen eine Zusatzgebühr kann der Kunde eine schnellere Lieferung anfordern.</p>
Lieferung an das ausgewiesene HP Reparaturzentrum	<p>Abhängig vom erworbenen Service-Level bietet HP verschiedene Optionen für die Lieferung des defekten Produkts an das von HP ausgewiesene Reparaturzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lieferung durch den Kunden: Bei Auswahl dieser Option übernimmt der Kunde den Transport des defekten Produkts an das ausgewiesene HP Reparaturzentrum. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt für den Transport ordnungsgemäß verpackt wird. Die Anlieferung kann persönlich oder durch einen Kurier-/Paketdienst erfolgen.• Abholung durch HP: Ein von HP autorisierter Kurier- oder Paketdienst holt das fehlerhafte Gerät landesweit dort beim Kunden ab, wo die Serviceleistung erbracht wird und bringt es in das ausgewiesene HP Reparaturzentrum. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt für den Kuriertransport ordnungsgemäß vorbereitet und verpackt wurde. Um eine Abholung am selben Tag sicherzustellen, müssen Serviceanfragen vor 12.00 Uhr mittags Ortszeit eingegangen sein. Später eingehende Serviceanforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt.
Reparaturdauer	<p>In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer drei Werktage, außer in Fällen unvorhergesehener Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen, die eine längere Reparaturzeit erfordern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Geschäftstagen vom Empfang des defekten Produkts bei HP bis zu dem Zeitpunkt, an dem das reparierte oder ausgetauschte Produkt für den Rückversand an den Kunden bereit ist. Der Empfang bei HP bedeutet (je nach verwendeter Versandoption) Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Abholung durch einen von HP autorisierten Kurier am Standort des Kunden, oder• Empfang während der HP Geschäftszeiten im ausgewiesenen HP Reparaturzentrum, wenn der Versand bzw. die Lieferung durch den Kunden erfolgt. <p>Bei der Reparaturdauer wird der Zeitraum nicht eingerechnet, der für die Rücklieferung des reparierten oder ausgetauschten Produkts an den Kunden benötigt wird. Falls das defekte Produkt nach 17:00 Uhr im ausgewiesenen HP Reparaturzentrum eintrifft, beginnt die Reparaturdauer von drei Tagen am nächsten Arbeitstag.</p>

Service	Servicebeschreibung
Servicefenster	Die Reparaturzeit von drei Tagen gilt nicht für alle geografischen Standorte und kann außerhalb von Ballungsräumen länger sein. Das Servicefenster gibt Auskunft über die Zeiten, in denen die beschriebenen Serviceleistungen in den HP Reparaturzentren erbracht werden. Der Service wird montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit bereitgestellt, gesetzliche Feiertage ausgenommen (kann je nach geografischem Standort variieren).

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 2. Optionale Servicekomponenten

Service	Servicebeschreibung
Einbehaltung defekter Datenträger	Bei Produkten, für die diese Serviceoption verfügbar ist, darf der Kunde die Komponenten einer defekten Festplatte einbehalten, die er nicht überlassen möchte, weil auf der durch den Service abgedeckten Platte ("Plattenlaufwerk") vertrauliche Daten gespeichert sind. Für alle Plattenlaufwerke eines abgedeckten Systems muss diese Serviceoption gelten. Ungeachtet gegensätzlicher Ausführungen in diesem Dokument oder den HP Geschäftsbedingungen verzichtet HP auf das Recht, ein defektes Plattenlaufwerk, das durch die Option zur Einbehaltung defekter Datenträger abgedeckt ist, wieder in Besitz zu nehmen bzw. die Verfügungsgewalt zurückzuerlangen, wenn dem Kunden durch HP ein Austauschgerät zur Verfügung gestellt wird. Der Kunde behält alle defekten Plattenlaufwerke ein, für die die HP Supportvereinbarung gilt.
Schutz gegen versehentliche Schäden	<p>Für Produkte, für die diese Serviceoption verfügbar ist, werden ggf. spezielle Service-Level mit Schutz gegen versehentliche Schäden angeboten. Sofern der Schutz gegen versehentliche Schäden anwendbar ist, erhält der Kunde diesen Schutz für das Hardwareprodukt, das Teil dieses Service ist.</p> <p>Versehentliche Schäden sind als physische Schäden an einem Produkt definiert, die durch ein zufälliges Ereignis verursacht werden oder aus diesem folgen. Zu den abgedeckten Risiken zählen nicht beabsichtigtes Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf das Gerät, Herunterfallen und elektrische Stromschläge. Zu den abgedeckten Schäden zählen beschädigte oder zerbrochene LCD-Displays oder sonstige zerbrochene Teile.</p> <p>Folgendes ist bei diesem Schutz nicht abgedeckt: Diebstahl, Verlust, Feuer, Schäden durch Kfz-Unfälle oder höhere Gewalt, normale Abnutzung, Verbrauchsmaterialien sowie Ausnahmen, die unter "Einschränkungen" aufgeführt sind. Für den Ersatz von Hauptkomponenten gelten ebenfalls bestimmte Einschränkungen, die im Abschnitt "Einschränkungen" beschrieben werden.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 3. Service-Level-Optionen

Hinweis: Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die Dokumentation zum Kundenvertrag enthält die vom Kunden ausgewählten Service-Level-Optionen.

Option	Servicebeschreibung
HP Return Service	<p>Der von HP erbrachte Return-Service umfasst die Reparatur bzw. den Austausch sowie die Rücksendung des Geräts einschließlich aller Kosten für Ersatzteile, Arbeitszeit und Lieferung. Bei Auswahl der Option HP Return Service übernimmt der Kunde die Verantwortung für Verpackung und Lieferung des defekten Produkts an ein ausgewiesenes HP Reparaturzentrum.</p> <p>Das reparierte oder ausgetauschte Produkt wird durch HP an den Kundenstandort geliefert, sofern dieser in der geografischen Region liegt, in der die Serviceleistung erbracht wurde. In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer drei Geschäftstage, bei unvorhergesehenen Störungen, die weitere Reparaturmaßnahmen erfordern, kann sich dieser Zeitraum verlängern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Geschäftstagen, bis das Produkt repariert oder ausgetauscht wurde und zur Rückgabe an den Kunden bereitsteht, gerechnet ab dem Zeitpunkt, zu dem das defekte Produkt im HP Reparaturzentrum eingetroffen ist. Bei der Reparaturdauer wird der Zeitraum nicht eingerechnet, der für die Rücklieferung des reparierten oder ausgetauschten Produkts benötigt wird. Gegen eine Zusatzgebühr kann der Kunde eine schnellere Lieferung anfordern.</p> <p>Der Kunde kann sich von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) telefonisch an das HP Kunden-Support-Zentrum wenden. Für bestimmte Produkte kann ein erweiterter Telefonsupport angeboten werden (Supportzeiten können je nach geografischem Standort variieren).</p>

Option

Servicebeschreibung

HP Pickup and Return Service

HP bietet einen Tür-zu-Tür-Service, der die Abholung, die Reparatur bzw. den Austausch des defekten Geräts und Rücklieferung des funktionstüchtigen Produkts umfasst. In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer drei Geschäftstage, bei unvorhergesehenen Störungen, die weitere Reparaturmaßnahmen erfordern, kann sich dieser Zeitraum verlängern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Tagen, von dem Zeitpunkt an dem das Produkt am Kundenstandort abgeholt wird (vorausgesetzt, dieser befindet sich in der geografischen Region, in der dieser Service angeboten wird), bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das reparierte Produkt für die Rücklieferung an den Kunden bereitsteht. Bei der Reparaturdauer wird der Zeitraum nicht eingerechnet, der für die Rücklieferung des reparierten oder ausgetauschten Produkts benötigt wird. Gegen eine Zusatzgebühr kann der Kunde eine schnellere Lieferung anfordern.

Der Kunde kann sich von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) telefonisch an das HP Kunden-Support-Zentrum wenden. Um eine Abholung am selben Tag sicherzustellen, müssen Serviceanfragen vor 12:00 Uhr mittags Ortszeit eingegangen sein. Später eingehende Anforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt. Für bestimmte Produkte kann ein erweiterter Telefonsupport angeboten werden (Supportzeiten können je nach geografischem Standort variieren).

Abdeckung

Alle Standardzubehörkomponenten des ursprünglichen HP Produkts sowie alle von HP gelieferten internen Komponenten wie z.B. HP Jetdirect Karten, Datenspeicher und CD-ROM-Laufwerke sind durch diesen Service abgedeckt. Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Komponenten:

- Verbrauchsmaterialien wie beispielsweise Batterien, Projektorlampen und Tablet PC Pens
- Wartungs-Kits und andere Zubehörprodukte
- Drittanbietergeräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör wie z.B. Dockingstationen und externe Monitore
- Alle Produkte, die von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

Mitwirkungspflicht des Kunden

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde oder der autorisierte HP Ansprechpartner das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erwerb des Service registrieren lassen. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb des von HP bereitgestellten Care Pack oder des von HP per E-Mail gesendeten Dokuments oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Sollte der Standort eines durch den Service abgedeckten Produkts geändert werden, muss innerhalb von zehn Tagen nach der Änderung eine entsprechende Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der vorhandenen Registrierung bei HP) erfolgen.

Der Kunde verpflichtet sich, HP bei Bedarf bei der Remote-Problembehandlung zu unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- 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 Durchführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Auf Anfrage von HP Durchführung sonstiger zumutbarer Aktivitäten, die HP helfen, das Problem zu ermitteln oder zu lösen

Der Kunde verpflichtet sich zur rechtzeitigen Installation kritischer vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der vom Kunden austauschbaren Teile und Ersatzprodukte, die ihm bereitgestellt werden.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt ordnungsgemäß verpackt und zur Abholung oder für eine andere Liefermethode an das ausgewiesene HP Reparaturzentrum vorbereitet wurde. Auf Anforderung durch HP muss der Kunde dem defekten Gerät einen Ausdruck der Ergebnisse aller durchgeführten Selbsttests beilegen.

Es obliegt dem Kunden, alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom defekten Produkt zu entfernen, bevor es zur Reparatur oder zum Austausch an einen von HP ausgewiesenen Standort zurückgegeben wird. HP haftet nicht für Daten, die auf dem zurückgegebenen Produkt gespeichert sind.

Bei der Serviceoption mit Einbehaltung defekter Datenträger hat der Kunde zusätzlich zu den oben genannten die folgenden Pflichten:

- Entfernung aller Plattenlaufwerke, bevor das defekte Produkt zur Reparatur oder zum Austausch an einen von HP ausgewiesenen Standort zurückgegeben wird. HP haftet nicht für Daten, die auf Plattenlaufwerken gespeichert sind.
- Sicherstellung, dass alle vertraulichen Daten des Kunden auf dem einbehaltenen Plattenlaufwerk zerstört werden oder geschützt bleiben.
- Bereitstellung aller Kennungsdaten an HP für jedes im Rahmen dieser Option einbehaltene Plattenlaufwerk und Ausfüllen sowie Rücksendung eines von HP bereitgestellten Dokuments, in dem die Einbehaltung der Plattenlaufwerke bestätigt wird.
- Zerstörung des einbehaltenen Plattenlaufwerks und/oder Sicherstellung, dass das Plattenlaufwerk nicht wieder verwendet wird.
- Entsorgung aller einbehaltenen Plattenlaufwerke gemäß den geltenden Umweltschutzgesetzen und -vorschriften.

Bei Plattenlaufwerken, die dem Kunden auf Miet- oder Leasingbasis von HP bereitgestellt wurden, gibt der Kunde das Austauschplattenlaufwerk sofort an HP zurück, sobald der Support durch HP abgelaufen ist oder beendet wird. Der Kunde ist ausschließlich dafür verantwortlich, alle vertraulichen Daten zu entfernen, bevor ein auf Miet- oder Leasingbasis bereitgestelltes Plattenlaufwerk an HP zurückgegeben wird.

Einschränkungen

Im Ermessen von HP werden zur Erbringung der Serviceleistungen Remote-Diagnose und -Support mit Serviceleistungen in einem ausgewiesenen HP Reparaturzentrum und anderen Verfahren kombiniert. Unter anderem können durch den Kunden ersetzbare Artikel, wie z.B. Tastatur, Maus oder ein komplettes Ersatzgerät, per Kurier an den Kunden gesendet werden. HP legt fest, welche Methode zur Bereitstellung eines effizienten und termingerechten Kundensupports angemessen ist. Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Leistungen:

- Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Behebung von Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde 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 durchzuführen
- Services, die nach Meinung von HP erforderlich sind, weil von nicht autorisiertem, nicht zu HP gehörendem Personal Versuche unternommen wurden, 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
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Einschränkungen der Serviceoption zur Einbehaltung defekter Datenträger

Die Serviceoption zur Einbehaltung defekter Datenträger gilt nur für Plattenlaufwerke, die während der Remote-Diagnose von Problemen durch HP als defekt diagnostiziert wurden. Sie gilt nicht für den Austausch von Plattenlaufwerken, die nicht beschädigt sind.

Die Ausfallraten bei Festplatten werden kontinuierlich überwacht, und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP berechtigterweise der Ansicht ist, dass der Kunde die Serviceoption zur Einbehaltung defekter Datenträger übermäßig in Anspruch nimmt (z. B. wenn der Austausch defekter Festplatten wesentlich über den Standardausfallraten für das jeweilige System liegt).

HP ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG IN BEZUG AUF DEN INHALT ODER DIE ZERSTÖRUNG VON PLATTENLAUFWERKEN, DIE DURCH DEN KUNDEN EINBEHALTEN WERDEN. UNGEACHTET GEGENSÄTZLICHER AUSFÜHRUNGEN IN DEN SINGLE ORDER TERMS FOR SUPPORT ODER IM TECHNISCHEN DATENBLATT HAFTEN WEDER HP NOCH PARTNERFIRMEN, HP VERTRAGSPARTNER ODER ZULIEFERER FÜR VERSEHENTLICHE ODER BESONDERE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN ODER SCHÄDEN AUS DEM VERLUST ODER DEM MISSBRAUCH VON DATEN IM RAHMEN DIESES SERVICE ZUR EINBEHALTUNG DEFEKTER DATENTRÄGER.

Ausnahmen bei der Serviceoption zum Schutz gegen versehentliche Schäden

Folgendes ist durch den Schutz gegen versehentliche Schäden nicht abgedeckt:

- Schäden, die auf eine Nichteinhaltung der vom Hersteller empfohlenen Wartungs- und Betriebsspezifikationen zurückzuführen sind
- Schäden aufgrund von Kriegs- oder atomaren Ereignissen, Feuer, Terrorismus, Kfz-Unfällen oder höherer Gewalt sowie unberechtigten Versuchen, das Produkt zu reparieren, sowie aufgrund der Verwendung beschädigter oder defekter Datenträger
- Datenverlust oder -beschädigung; Betriebsunterbrechungen; Wertverlust; kosmetische Schäden; Rost; Änderungen von Farbe, Textur oder Finish; allgemeine Abnutzung; allmähliche Alterung
- Fehler beim Produktdesign, der Konstruktion, der Programmierung oder in den Anweisungen
- Betrug, Diebstahl, unerklärbares oder mysteriöses Verschwinden, unsachgemäße Nutzung, Missbrauch oder vorsätzliche Handlungen
- Beliebige Änderung oder Modifikation des Produkts

Bei HP Business Notebook-Produkten ist der Austausch von Hauptkomponenten auf drei Hauptkomponenten pro Produkt in zwölf Monaten ab dem HP Care Pack Anfangsdatum begrenzt. Bei allen anderen Produkten ist der Austausch von Hauptkomponenten auf eine Hauptkomponente in zwölf Monaten ab dem HP Care Pack Anfangsdatum begrenzt.

Die Abdeckung beim Schutz gegen versehentliche Schäden umfasst, aber ist nicht beschränkt auf Display (LCD), DVD/CD-ROM-Laufwerk, Hauptplatine, Prozessor, Festplatte und Speicher. Sobald die angegebene Obergrenze erreicht ist, werden die Reparaturkosten für eine Hauptkomponente auf der Basis von Zeit- und Materialaufwand in Rechnung gestellt.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter:

www.hps.com/de/carepack

