

HP Hardware-Austausch-Service (CAR Courier Assist Repair)

HP Customer Support Services



Ein zuverlässiger und schneller Hardware-Austausch-Service, der eine kostengünstige und komfortable Alternative zur Reparatur vor Ort darstellt.

HP bietet einen zuverlässigen und schnellen Hardware-Austausch-Service für eine Vielzahl von HP Produkten. Der HP Hardware-Austausch-Service ist eine kostengünstige und komfortable Alternative zur Reparatur vor Ort. Der Service empfiehlt sich insbesondere für Produkte, auf denen keine Kundendaten gespeichert sind oder bei denen Kunden ihre Daten einfach von Sicherungsdateien wiederherstellen können.



Der HP Hardware-Austausch-Service stellt ein Ersatzprodukt bereit. Dieses wird frachtkostenfrei durch einen namhaften Spediteur oder Kurier an Ihren Standort angeliefert.

Vorteile des Service

Dieser Service bietet:

- Bequemer Austausch-Service vor Ort am nächsten Arbeitstag
- Kostengünstige Alternative zum Vor-Ort-Support
- Aufstellen und Überprüfen des Gerätes an Ihrem Arbeitsplatz
- Bei Bedarf Netzwerkeinbindung

Wichtige Serviceleistungen

- Ferndiagnose und technischer Telefon-Support
- Hardware-Austausch
- Verschiedene Möglichkeiten der Rückgabe
- Auswahl verschiedener Reaktionszeiten
- Flexible Geltungszeiträume
- Zugriff auf elektronische Support-Informationen und -Services

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Fehlerferndiagnose und -support	Beim Auftreten eines Problems wendet sich der Kunde zunächst telefonisch an eine bestimmte HP Support-Telefonnummer. HP bietet grundlegende telefonische Unterstützung für Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung. Vor der Vereinbarung eines Geräteaustausches kann HP den Kunden bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnosetools zu starten oder weitere unterstützende Maßnahmen auszuführen.
Hardware-Austausch	<p>Wenn sich das Problem nach Auffassung von HP nicht durch Fernzugriff beheben lässt, ersetzt HP das defekte Produkt durch ein Produkt, das neu ist oder leistungsmäßig einem neuen Produkt entspricht, jedoch geringfügige Gebrauchsspuren aufweisen kann. Das ausgetauschte Produkt geht in das Eigentum von HP über.</p> <p>Das Ersatzgerät wird frachtkostenfrei mit einem Spediteur oder Kurier am Standort des Kunden angeliefert. Die Lieferung kann nur an Standorte erfolgen, die kein Zollverfahren für das Ersatzprodukt erfordern.</p>
Rückgabe des defekten Produktes an HP	<p>HP bietet zwei Möglichkeiten zur Rückgabe des defekten Geräts:</p> <ul style="list-style-type: none">• Versand durch den Kunden: Bei dieser Option sendet der Kunde das defekte Gerät innerhalb der unten festgelegten Fristen (siehe „Mitwirkungspflicht“) an HP zurück. Dabei sind die von HP bereitgestellten Verpackungshinweise, Materialien und freigemachten Versandaufkleber zu verwenden.• Abholung durch HP: Ein von HP beauftragter Kurier holt das defekte Produkt am Kundenstandort ab. Die Abholung erfolgt dabei im Ermessen von HP entweder gleichzeitig mit der Anlieferung des Ersatzprodukts oder innerhalb von 10 Arbeitstagen danach. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt für den Kuriertransport ordnungsgemäß vorbereitet und verpackt wurde.
Reaktionszeiten	<p>Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang und der Aufzeichnung der ersten Service-Anforderung bei HP und der Anlieferung des Ersatzgeräts in den Geschäftsräumen des Kunden, wenn diese Zeit in den festgelegten Geltungszeitraum fällt.</p> <p>Bei berechtigten Produkten und Standorten sind die folgenden Reaktionszeiten für den Austausch-Service verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reaktion am nächsten Arbeitstag: Nach der Aufnahme der Service-Anforderung sendet HP das Ersatzgerät an den Kundenstandort zur Lieferung am nächsten Arbeitstag, abhängig vom Geltungszeitraum.• Reaktion innerhalb von 4 Stunden (nur für berechnete Produkte und Standorte): Nach der Aufnahme der Service-Anforderung sendet HP das Ersatzgerät an den Kundenstandort zur Lieferung innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Service-Anforderung, wenn diese Zeit in den Geltungszeitraum fällt.

Leistungsumfang im Detail
Tabelle 1: Servicebestandteile, Fortsetzung

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Servicefenster	<p>Der Geltungszeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Produkte geliefert werden und die Services für Remote-Diagnose und -Support verfügbar sind. Serviceanforderungen, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, werden protokolliert und innerhalb des nächsten Servicefensters bearbeitet.</p> <p>Die folgenden Servicefenster sind für berechnete Produkte verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard-Geschäftszeiten, Standard-Arbeitstage: Der Service steht von Montag bis Freitag innerhalb der Standard-Geschäftszeiten mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen zur Verfügung.• 24 x 7 (nur für berechnete Produkte): Der Service steht täglich rund um die Uhr von Montag bis Sonntag zur Verfügung, einschließlich aller gesetzlichen Feiertage. <p>Alle Servicefenster sind vorbehaltlich der örtlichen Verfügbarkeit. Nähere Einzelheiten zu den verfügbaren Geltungszeiträumen erfahren Sie bei Ihrem HP Büro vor Ort.</p>
Zugriff auf elektronische Support-Informationen und -Services	<p>HP stellt den Zugriff auf elektronische und webbasierte Tools und Services in Bezug auf die Hardware zur Verfügung. Dazu gehören unter anderem auch Firmware-Aktualisierungen und proaktive Benachrichtigungsdienste.</p> <p>Als Vertragsinhaber für den HP Hardware-Support erhält der Kunde neben Services, die für alle registrierten Benutzer des Hardware-Supports kostenfrei verfügbar sind, auch Zugriff auf weitere Hilfestellungen. Dazu gehören unter anderem: Durchführung webbasierter Suchläufe nach technischen Support-Dokumenten zur Vereinfachung der Problemlösung, Einreichung und Überprüfung des Status von Anforderungen des Hardware-Support-Services sowie der Zugriff auf die Kennwörter, die zur Nutzung der proprietären HP Diagnosetools erforderlich sind.</p>

Leistungsumfang im Detail
Tabelle 2: Verfügbare Service-Level

Option	Servicebeschreibung
Austausch am nächsten Tag	<p>HP bietet einen Austausch-Service an, der die Anfahrt, das Aufstellen und die Inbetriebnahme des Gerätes am Arbeitsplatz des Kunden beinhaltet.</p> <p>HP liefert am nächsten Tag nach der Serviceanforderung ein Ersatzprodukt an den Kundenstandort, sofern dieser Tag im Geltungszeitraum liegt.</p> <p>Das HP Kunden-Support-Zentrum ist telefonisch von Montag bis Freitag innerhalb der Standard-Geschäftszeiten erreichbar (ausgenommen gesetzliche Feiertage). Damit das Austauschgerät am folgenden Arbeitstag geliefert werden kann, muss für bestimmte geografische Gebiete der Anruf vor 14.00 Uhr Ortszeit eingehen. Dieser Service bietet in den meisten Regionen ein Austauschgerät bis 10.30 Uhr Ortszeit des folgenden Arbeitstags. Die Lieferzeit kann je nach geografischem Standort abweichen.</p>
Austausch innerhalb von 4 Stunden, Standard-Geschäftszeiten (nur für berechnete Produkte)	<p>HP liefert innerhalb von 4 Stunden nach der Serviceanforderung ein Ersatzprodukt an den Kundenstandort. Die Reaktionszeit von vier Stunden gilt nur innerhalb des Servicefensters. Bei Anrufen, die nach 13.00 Uhr Ortszeit eingehen, kann die Reaktionszeit in den nächsten gültigen Geschäftstag übertragen werden.</p> <p>Das HP Kunden-Support-Zentrum ist telefonisch von Montag bis Freitag innerhalb der Standard-Geschäftszeiten erreichbar (ausgenommen gesetzliche Feiertage). Damit das Austauschgerät innerhalb von 4 Stunden geliefert werden kann, muss für bestimmte geografische Gebiete der Anruf vor 13.00 Uhr Ortszeit eingehen.</p>
Austausch innerhalb von 4 Stunden, 24 x 7 (nur für berechnete Produkte)	<p>HP bietet einen Austausch-Service an, der die Anfahrt, das Aufstellen und die Inbetriebnahme am Arbeitsplatz des Kunden beinhaltet.</p> <p>HP liefert innerhalb von 4 Stunden nach der Serviceanforderung ein Ersatzprodukt an den Kundenstandort. Das HP Kunden-Support-Zentrum ist telefonisch durchgängig an jedem Tag des Jahres erreichbar.</p>

Leistungsumfang im Detail
Tabelle 3: Optionale Service-Erweiterungen

Erweiterung	Servicebeschreibung
Abholung durch HP (berechtigte Produkte)	Für berechtigte Produkte und Standorte – und im Ermessen von HP – holt ein von HP beauftragter Kurier das defekte Produkt am Kundenstandort ab. Die Abholung erfolgt dabei entweder gleichzeitig mit der Anlieferung des Ersatzprodukts oder innerhalb von 10 Arbeitstagen danach.

Einschränkungen

Im Ermessen von HP wird der Service in einer Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, Lieferung eines dauerhaften Ersatzprodukts oder anderen Verfahren erbracht. Zu den anderen Verfahren gehört unter anderem der Nachtversand von Ersatzteilen, die vom Kunden selbst ersetzt werden können, beispielsweise Tastatur oder Maus. HP legt fest, welche Methode zur Bereitstellung eines effizienten und termingerechten Kunden-Supports angemessen ist.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Leistungen:

- Diagnose oder Wartung am Kundenstandort (wenn diese Leistungen erforderlich sind, werden sie zu den Standard-Service-Tarifen von HP in Rechnung gestellt)
- Einrichtung und Installation des Ersatzprodukts am Kundenstandort
- Wiederherstellung von Betriebssystem, anderer Software und Daten
- Fehlerbeseitigung für Interconnectivity- oder Kompatibilitätsprobleme
- Unterstützung für netzwerkbezogene Probleme
- Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde die ihm von HP verfügbar gemachten Störungsbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen nicht im System implementieren konnte
- Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde eine ihm von HP genannte Tätigkeit zur Fehlervermeidung nicht durchführte
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Die Lieferung oder Abholung kann nur an Standorte erfolgen, die kein Zollverfahren für das Ersatz- bzw. ausgetauschte Gerät erfordern.

Die geografische Verfügbarkeit kann variieren.

Ein Ersatzprodukt wird frachtkostenfrei mit einem namhaften Spediteur oder Kurier an Ihren Standort angeliefert.

Mitwirkungspflicht

Der Kunde wird HP auf Anforderung bei der Remote-Behebung von Problemen wie folgt unterstützen:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Service-Umfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Durchführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Installieren der vom Kunden installierbaren Firmware-Aktualisierungen und Patches
- Durchführung anderer angemessener Aktivitäten, um HP bei der Identifizierung und Behebung des Problems zu unterstützen

Bei ausgewählten Produkten setzt der Service voraus, dass der Kunde zuvor alle Konfigurationsanforderungen für das Ersatzprodukt an HP mitteilt und auf jedem Service-Auftragsformular angibt.

Bei der Serviceanforderung muss der Kunde eine Vertrags- oder Seriennummer des Gerätes angeben. Falls die Option „Abholung durch HP“ nicht wahrgenommen wird, muss der Kunde das defekte Produkt innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Erhalt des Ersatzprodukts an HP zurücksenden. Hierzu ist eine vorausbezahlte Versicherungsquittung anzufordern, die als Nachweis der Lieferung an HP aufzubewahren ist. Falls das defekte Produkt nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Auslieferung des Ersatzproduktes an den Kunden bei HP eingeht, stellt HP dem Kunden das Produkt zum Listenpreis in Rechnung.

Die Anlieferung von Ersatzprodukten bzw. die Abholung defekter Produkte erfolgt normalerweise am Empfang oder Wareneingang des Kunden, falls es sich bei der angegebenen Kundenadresse um eine Firmenanschrift handelt. Der Kunde quittiert den Empfang des Ersatzprodukts bei der Lieferung durch Unterzeichnung der Lieferpapiere.

Der Kunde ist verantwortlich für die rechtzeitige Installation kritischer vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der vom Kunden austauschbaren Teile und Ersatzgeräte, die ihm von HP zugeschickt wurden.

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Erstellen und Verwalten einer Sicherungskopie aller Softwareprodukte und Daten; HP empfiehlt die regelmäßige Durchführung von Backups
- Wiederherstellen aller Softwareprodukte und Daten auf dem reparierten oder ausgetauschten Gerät
- Installation der Benutzeranwendungen und Sicherstellung der ordnungsgemäßen Lizenzierung aller Softwareprodukte

Geografische Abdeckung

Dieser Service steht in Europa, dem Nahen Osten und Afrika (EMEA-Regionen) zur Verfügung, innerhalb dieser Regionen jedoch nur in solchen Ländern, in denen sich ein zuständiges HP Support-Büro oder ein autorisierter Support-Vertreter befindet. Wenn in der Service-Beschreibung nicht anders angegeben, steht der Service innerhalb der angegebenen Wegezonen von Montags bis Freitags zu den normalen lokalen HP Geschäftszeiten bereit, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Sollte sich das Produkt außerhalb der angegebenen Wegezonen befinden oder dort installiert werden, gelten möglicherweise höhere Support-Gebühren sowie längere Reaktionszeiten und kürzere Service-Zeiträume. Eine Verlagerung des Produkts unterliegt der Verantwortung des Kunden und führt möglicherweise zu höheren Support-Gebühren sowie veränderten Reaktionszeiten und Service-Zeiträumen.

Um festzustellen, ob dieser Service für Ihren Standort verfügbar ist, wenden Sie sich bitte an den autorisierten HP Vertriebsvertreter vor Ort.

HP Hardware-Austausch-Service

Nutzen Sie den bequemen Austausch-Service vor Ort mit schnellen Reaktionszeiten.

Bestellinformationen

Je nach lokalen Ressourcen kann die Verfügbarkeit von Services und Service-Levels variieren. Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder den HP Hardware-Austausch-Service bestellen möchten, wenden Sie sich an HP. Die Bestellnummer für diesen Service lautet:

- HA117AC

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter www.hp.com/de/support

© 2004 Hewlett-Packard Company, LP. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungen abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service.

Weitere Informationen finden Sie unter www.hp.com/de

5981-8503DEE, September 2004

