



HP Hardware Support Offsite Return Services für Privatanwender

HP Care Pack Services

Technische Daten

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

HP bietet verschiedene Service-Levels mit unterschiedlichen Lieferoptionen an das von HP bestimmte Reparaturzentrum an, die im Folgenden genauer beschrieben werden.

Einige Service-Levels sind auch mit optionalen Serviceleistungen wie Schutz bei versehentlichen Schäden 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

Spezifikationen

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

Die mit den HP Care Pack Support Services bereitgestellten Vorteile gelten zusätzlich zu allen Rechten, die Verbrauchern im Rahmen der für HP Produkte geltenden beschränkten Garantie von HP und/oder gemäß geltender Verbraucherschutzgesetze eingeräumt werden. Insbesondere sind die Händler verpflichtet, den Verbrauchern zu garantieren, dass die Produkte für einen Zeitraum von zwei Jahren ab Lieferung mit den vertraglichen Vereinbarungen übereinstimmen. Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher werden in keiner Weise durch das HP Care Pack eingeschränkt oder beeinträchtigt. Weitere Informationen zu diesen Rechten finden Sie unter: [Consumer Legal Guarantee](#).

Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Remote-Problem-diagnose und -Support	Sobald ein Problem auftritt, wendet der Kunde sich zunächst telefonisch an eine dedizierte Support-Telefonnummer. HP stellt grundlegende telefonische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung bereit. Vor Beginn der Remote- oder Offsite-Unterstützung 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.
Offsite-Support und Materialien	Wenn HP feststellt, dass das Problem nicht remote behoben werden kann, wird der Kunde von HP aufgefordert, das defekte Hardwareprodukt an ein von HP bestimmtes Reparaturzentrum zu senden, wo die technischen Supportleistungen von HP erbracht werden. HP stellt von HP unterstützte Teile und Materialien bereit, die zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Hardwareprodukts erforderlich sind. HP kann in freiem Ermessen entscheiden, fehlerhafte Hardwareprodukte auszu-tauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzteile und -produkte sind neu oder funktionell und leistungs-mäßig neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte werden zum Eigentum von HP. HP kann darüber hinaus verfügbare technische Verbesserungen für das abgedeckte Hardware-produkt installieren, um dem Kunden zu helfen, den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardware-produkte und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardwareersatzteilen sicherzu-stellen. HP kann nach eigenem Ermessen Firmware-Updates installieren, die nach Einschätzung von HP erforderlich sind, um das durch den Service abgedeckte Produkt wieder in einen betriebs-bereiten Zustand zu überführen oder die Supportfähigkeit durch HP zu erhalten.
Rücklieferung	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 Serviceleis-tung erbracht wurde. Die Rücklieferung erfolgt per Landtransport und dauert üblicherweise zwischen drei und sieben Arbeitstagen. Gegen eine Zusatzgebühr kann der Kunde eine schnellere Lieferung anfordern.
Lieferung an das von HP bestimmte Reparaturzentrum	Abhängig vom erworbenen Service-Level bietet HP verschiedene Optionen für die Lieferung des defekten Produkts an das von HP bestimmte Reparaturzentrum: • Lieferung durch den Kunden: Bei dieser Option ist der Kunde für die Lieferung des defekten Produkts an das von HP bestimmte Reparaturzentrum verantwortlich. Der Kunde muss sicher-stellen, dass die Verpackung des Produkts für die ausgewählte Liefermethode geeignet ist. Die Anlieferung kann persönlich oder durch einen Kurier-/Paketdienst erfolgen. • Abholung durch HP: Ein von HP autorisierter Kurierdienst holt das defekte Produkt am Kunden-standort ab, wenn dieser Standort in der geografischen Region liegt, in der die Serviceleistung erbracht wird, und bringt es in das von HP bestimmte Reparaturzentrum. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt für den Kuriertransport ordnungsgemäß vorbereitet und verpackt wurde. Damit eine Abholung am selben Tag möglich ist, müssen Serviceanforderungen vor 12:00 Uhr mittags Ortszeit eingegangen sein. Später eingehende Serviceanforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt.
Reparaturdauer	In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer für diesen Service drei (3) HP Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern oder Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen, die möglicherweise 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: (1) Abholung am Kundenstandort durch einen von HP autorisierten Kurier oder (2) Eingang bei dem von HP bestim-mten Reparaturzentrum innerhalb der HP Geschäftszeiten, falls das Gerät vom Kunden geliefert oder gesendet wird. 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 Ortszeit bei dem von HP bestimmten Reparaturzentrum eintrifft, beginnt die Reparaturdauer von drei Arbeitstagen am nächsten Arbeitstag. Die Reparaturzeit von drei Arbeitstagen gilt nicht für alle geografischen Standorte und kann außerhalb von Ballungsräumen länger sein.
Abdeckungsfenster	Das Servicefenster gibt die Zeiten an, in denen die beschriebenen Serviceleistungen in den Reparaturzentren oder remote erbracht werden. Der Service ist montags bis freitags zwischen 8:30 Uhr und 18:00 Uhr Ortszeit und samstags zwischen 10:30 Uhr und 16:00 Uhr Ortszeit verfügbar, mit Ausnahme von bei HP arbeitsfreien Tagen (kann je nach geografischer Region variieren).

Spezifikationen

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Schutz bei versehentlichen Schäden	Für berechnigte Produkte werden ggf. spezielle Service-Levels mit Schutz bei versehentlichen Schäden angeboten. Bei den abgedeckten Hardwareprodukten, bei denen der Schutz bei versehentlichen Schäden gilt, erhält der Kunde diesen Schutz im Rahmen dieses Service. Versehentliche Schäden sind als physische Schäden an einem Produkt definiert, die von einem plötzlichen und unvorhergesehenen Vorfall verursacht wurden oder die Folge eines solchen Vorfalls sind; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Verwendung auftreten. Zu den abgedeckten Risiken zählen nicht beabsichtigtes Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf das Gerät, Herunterfallen und elektrische Stromstöße sowie beschädigte oder zerbrochene LCD-Displays oder sonstige zerbrochene Teile. Weitere Details und Einschränkungen für die Serviceoption Schutz bei versehentlichen Schäden finden Sie im Abschnitt „Service-Einschränkungen“.

Spezifikationen

Tabelle 3. Service-Level-Optionen

Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die vom Kunden gewählten Service-Level-Optionen sind in den Vertragsunterlagen des Kunden aufgeführt.

Merkmale	Servicebeschreibung
HP Return Service	Der von HP erbrachte Return Service umfasst die Reparatur bzw. den Austausch sowie die Rücksendung des defekten Produkts einschließlich aller Kosten für Ersatzteile, Arbeitszeit und Lieferung. Bei Auswahl der Option HP Return Service übernimmt der Kunde die Verantwortung für die Verpackung und Lieferung des defekten Produkts an ein von HP bestimmtes Reparaturzentrum. 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 für diesen Service drei (3) HP Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern, die möglicherweise eine längere Reparaturzeit erfordern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Geschäftstagen ab dem Zeitpunkt, zu dem das Produkt in dem von HP bestimmten Reparaturzentrum eingetroffen ist, bis das reparierte oder ausgetauschte Produkt für die Rückgabe an den Kunden bereit 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. Der Kunde kann das HP Customer Support Center montags bis freitags zwischen 8:30 Uhr und 18:00 Uhr Ortszeit und samstags zwischen 10:30 Uhr und 16:00 Uhr Ortszeit anrufen, mit Ausnahme von bei HP arbeitsfreien Tagen. Für bestimmte Produkte kann ein erweiterter Telefonsupport angeboten werden (Supportzeiten können je nach geografischem Standort variieren).
HP Pickup and Return Service	HP bietet einen Tür-zu-Tür-Service, der die Abholung, die Reparatur bzw. den Austausch des defekten Produkts und die Rücklieferung des funktionstüchtigen Produkts umfasst. In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer für diesen Service drei (3) HP Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern, die möglicherweise eine längere Reparaturzeit erfordern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Geschäftstagen ab dem Zeitpunkt, zu dem das Produkt am Kundenstandort abgeholt wird, falls dieser in der geografischen Region liegt, in der der Service erbracht wird, bis das reparierte Produkt für die Rückgabe an den Kunden bereit 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. Der Kunde kann das HP Customer Support Center montags bis freitags zwischen 8:30 Uhr und 18:00 Uhr Ortszeit und samstags zwischen 10:30 Uhr und 16:00 Uhr Ortszeit anrufen, mit Ausnahme von bei HP arbeitsfreien Tagen. Damit eine Abholung am selben Tag möglich ist, müssen Serviceanforderungen 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 HP Basisprodukts sowie alle von HP gelieferten internen Komponenten wie HP Jetdirect Karten, Hauptspeicher und CD-ROM-Laufwerke sind durch diesen Service abgedeckt.

Das abgedeckte externe Zubehör, das zum Hauptprodukt gehört oder zusammen mit dem Hauptprodukt gekauft wurde, ist auf HP Mäuse, Tastaturen und Netzkabel beschränkt.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Komponenten:

- Verbrauchsmaterialien wie u. a. vom Kunden auszutauschende Batterien und Stifte von Tablet PCs
- Wartungskits, Tragetaschen und sonstiges Verbrauchsmaterial
- Drittanbietergeräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör wie Halterungen, Dockingstationen und Port Replicators
- Alle Produkte, die zuvor von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

Mitwirkungspflicht des Kunden

Falls der Kunde seiner weiter unten beschriebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, ist weder HP noch ein von HP autorisierter Serviceanbieter verpflichtet, die Services laut Beschreibung zu erbringen.

Der Kunde oder der von HP autorisierte Vertreter muss das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erwerb dieses Service registrieren lassen. Dabei sind die Registrierungsanweisungen im Care Pack oder in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die entsprechende Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

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
- Der Kunde ist verantwortlich für die Durchführung sonstiger vertretbarer Maßnahmen auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten aus dem 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 zurückgesendeten Produkt gespeichert sind.

Service-Einschränkungen

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

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HP angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, 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 bei der Serviceoption mit Schutz bei versehentlichen Schäden

Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht vom Schutz bei versehentlichen Schäden abgedeckt:

- Normale Abnutzung; Änderungen bei Farbe, Textur oder Finish; allmähliche Alterung; 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 eingebrannte 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; Ugrades; 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).
- Auslistung des Produkts.
- Beschädigte oder defekte LCD-Anzeigen, 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 abgedeckten Produkts.
- Nicht erklärbares oder mysteriöses Verschwinden und jegliche absichtliche Beschädigung des abgedeckten 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 HP Desktop- und Notebook-Produkte für Privatanwender ist die Abdeckung durch den Schutz bei versehentlichen Schäden auf einen einzigen Schadensfall je Produkt pro 12-Monats-Zeitraum begrenzt, der mit dem Startdatum des Care Pack 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 diese im Erwerbsland nicht anders dokumentiert sind. 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.

Weitere Informationen

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

www.hp.com/go/cpc

Get connected

hp.com/go/getconnected

Informationen zu technischen Trends, Support-Hinweisen und HP Lösungen

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 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 weiterreichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

Für HP Technology Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden.

4AA3-8281DEE, erstellt im Juni 2012

