

HP Onsite Care

HP Personal Systems Care Pack Services



Servicevorteile

- Hochwertige Betreuung bei Diagnose/Reparatur
- Verbesserte Produktverfügbarkeit
- Flexibilität bei der Erfüllung bestimmter Serviceanforderungen
- Bequemer Vor-Ort-Support durch qualifizierte Expert:innen

Service-Highlights

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware-Support vor Ort (Ersatzteile und Arbeitsleistung enthalten)
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte

Übersicht über die Services

Sorgen Sie dank HP Onsite Care mit Geräteservice und Support-Optionen, die die Produktivität wiederherstellen, für zufriedene Mitarbeiter:innen.¹ Erweitern Sie den Schutz auf Ihren HP Geräten mit IT-Support zur Behebung von Hardwareproblemen für bis zu fünf Jahre ohne zusätzliche Kosten. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter:innenn schnell wieder produktiv sein können - mit bequemem Remote-IT-Support, der Geräteprobleme in 85 % der Fälle unmittelbar lösen kann.^{1,7} Um schneller wieder volle Leistungsfähigkeit zu erreichen, können Sie sich darauf verlassen, dass ein(e) sachkundige(r) HP Techniker:in zu Ihrem Geschäftsstandort geschickt werden kann, um das Problem zu beheben.

Funktionen und Spezifikationen

REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

Nachdem Ihr Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren und den Vorfall zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort führt HP eine Remote-Diagnose aus. Hierbei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen. Im Rahmen eines gültigen Servicevertrags leistet HP telefonische Unterstützung für durch den Kunden bzw. die Kundin installierbare Firmware sowie im Hinblick auf Komponenten für Reparaturen durch den Kunden bzw. die Kundin (Customer Self Repair, CSR).

Vorfälle mit abgedeckter Hardware können je nach lokaler Verfügbarkeit per Telefon oder über die Website an HP gemeldet werden. Dies ist auch rund um die Uhr als automatisiertes Equipment Reporting Event über die HP Lösung für elektronischen Remote-Support möglich. HP bestätigt den Empfang der Service-Anfrage durch Eröffnung eines Vorfalls und Zuweisung einer Vorfalls-ID, die Ihnen mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

Bei Hardwarevorfällen, die nicht remote zu lösen sind, leistet ein(e) autorisierte(r) Techniker(in) Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der betroffenen Hardwareprodukte wiederherzustellen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Die Mitarbeiter:innen erbringen nach Eintreffen den Service vor Ort, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei entsprechender Verfügbarkeit unverzüglich wieder aufgenommen.

- **Problembhebung bei Ausfall:** Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht vom Kunden bzw. nicht von der Kundin zu installierende Firmware-Updates für abgedeckte Hardwareprodukte installieren, die erforderlich sind, um die Funktionsfähigkeit der abgedeckten Produkte wiederherzustellen oder um die Fähigkeit zum Support durch HP zu wahren.
- **Problembhebung auf Anfrage:** Auf Wunsch kann HP wichtige, nicht durch den Kunden/die Kundin zu installierende Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur unverzüglichen Installation auf abgedeckten Hardware-Produkten empfohlen werden.

ERSATZTEILE UND MATERIALIEN

HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des betroffenen Produkts benötigt werden. Dazu zählen Ersatzteile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen Sie den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen.

FIRMWARE-UPDATES FÜR BESTIMMTE PRODUKTE

HP Firmware-Updates sind für Kund:innen mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt. Im Rahmen dieses Service sind Sie für den Download, die Installation und die Verwendung von Firmware-Updates für abgedeckte Produkte berechtigt. Dabei gelten die Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem Vor-Ort-Hardware-Support Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

Optionale Services

SCHUTZ VOR VERSEHENTLICHEN SCHÄDEN

Mit dem Schutz vor versehentlichen Schäden können Sie Geräte reparieren oder ersetzen lassen, wenn unvorhergesehene Schäden durch Ereignisse wie Herunterfallen, Verschütten und elektrische Überspannungen auftreten, die durch die normale Verwendung des Computers auftreten. Im Abschnitt „Schutz vor versehentlichen Schäden“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden. Es gelten möglicherweise länderspezifische Beschränkungen; bitte informieren Sie sich bei Ihrem HP Ansprechpartner bzw. Ihrer HP Ansprechpartnerin.^{1,2}

EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN

Ergänzen Sie die Option „Einbehaltung defekter Medien“, damit Ihr Unternehmen die Kontrolle über defekte Festplatten behält und so das Risiko verringert, dass vertrauliche Daten kompromittiert werden.^{1,2,3} Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurückbehalten. Die Option muss alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems umfassen.

REISESUPPORT

Wenn Sie Ihren Schutz um die Abdeckung auf Reisen erweitern, wird es leichter, beim Auftreten von Problemen Ausfallzeiten zu verkürzen. In diesem Fall nutzen Sie den telefonischen und Vor-Ort-Support in der Landessprache in über 110 Ländern weltweit.

Die Abdeckung auf Reisen ist in wichtigen Teilen der Welt verfügbar. Die Liste der teilnehmenden Länder/Regionen ist umfangreich und wächst ständig. Eine detaillierte Liste finden Sie [hier](#). Diese Liste enthält Informationen zur Verfügbarkeit des Hardware-Supports am nächsten Arbeitstag für Reisende einschließlich der Optionen Schutz vor versehentlichen Schäden und Einbehaltung defekter Medien in den verschiedenen Regionen. Die Liste mit den Ländern/Regionen kann sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern.

HP empfiehlt, dass Sie vor dem Antritt einer Reise auf dieser Website überprüfen, ob der Service an Ihrem Reiseziel verfügbar ist.

Bei Reisen in abgedeckte Länder und Regionen (außerhalb des Landes, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde) erbringt HP folgende Leistungen:

- Bereitstellung der Telefonnummer für das HP Global Solution Centre für das jeweilige Land/die jeweilige Region, die Sie hier finden.
- Annahme der Anrufe im Reiseland bzw. in der Reiseregion, die Sie oder der interne Helpdesk Ihres Unternehmens tätigen.
- Diagnose des Hardwareproblems.
- Organisation der Vor-Ort-Reaktion an Ihrem Standort in dem teilnehmenden Land bzw. der teilnehmenden Region oder gegebenenfalls Lieferung eines Ersatzteils.
- Die Lieferung der erforderlichen Ersatzteile gemäß der Hardwarespezifikation unter der Voraussetzung, dass die identifizierten Teile an Ihrem Aufenthaltsort verfügbar sind.

SOLUTION CARE PACK

Ergänzen Sie eine Abdeckung für Reparatur oder Austausch für bis zu sechs Peripheriegeräte (einschließlich bis zu zwei Displays), wenn Sie die Peripheriegeräte gleichzeitig mit Ihren kommerziellen HP Desktop-PCs, Workstations, mobilen Workstations und ausgewählten Notebooks kaufen.^{1,5}

Service-Details

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 Anwender: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, 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.

ABDECKUNGSFENSTER

Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort 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).

Ein von HP autorisierter Vertreter trifft während des Abdeckungsfensters vor Ort ein, um innerhalb des entsprechenden Reaktionsintervalls, nachdem der Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware zu beginnen. Fälle, die außerhalb des Abdeckungsfensters gemeldet werden, werden zum Zeitpunkt des Eingangs erfasst, am nächsten Abdeckungstag bestätigt und innerhalb des entsprechenden Reaktionsintervalls bearbeitet. Alle Abdeckungsfenster verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit.

VOR-ORT-REAKTIONSZEIT

Bei Problemen mit abgedeckter Hardware, die nicht aus der Ferne behoben werden können, leitet HP ökonomisch sinnvolle Maßnahmen ein, um am nächsten Abdeckungstag vor Ort reagieren zu können. (Andere Vor-Ort-Reaktionszeiten können gelten, wenn sie als Teil des Angebots angegeben sind.) Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang des ersten Anrufs und dessen Bestätigung durch HP und endet, wenn der/die von HP autorisierte Techniker:in an Ihrem Standort ankommt oder wenn HP für den gemeldeten Vorfall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist. Es sind nicht alle Service-Level-Optionen für alle Produkte oder Länder verfügbar. Ihre gewählten Service-Level-Optionen werden in Ihren Anmeldedokumenten dargelegt. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Abdeckung eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

ESKALATIONSMANAGEMENT

HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeiter:innen mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

ZUGRIFF AUF ELEKTRONISCHE SUPPORTINFORMATIONEN UND -SERVICES

Im Rahmen dieses Service bietet HP Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und webbasierten Tools. Dabei erhalten Sie Zugriff auf:

- Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Anwender:innen zur Verfügung gestellt werden. Dazu zählen das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Anwender:innen.
- Erweiterte Web-basierte Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- Ein Web-basiertes Tool für eine direkte Weiterleitung von Fragen an HP. Das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung per Vorauswahl, durch die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weitergeleitet wird. Es ermöglicht auch die Anzeige des Status jeder eingereichten Support- oder Service-Anfrage, einschließlich der per Telefon eingereichten Fälle.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Support-Fragen finden und sich an Support-Foren beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

LÖSUNG FÜR ELEKTRONISCHEN REMOTE-SUPPORT

Für serviceberechtigte Produkte bietet die HP Lösung für elektronischen Remote-Support zuverlässige Funktionen für Fehlerbehebung und Reparatur. Dazu zählen eventuell auch Lösungen für den Remote-Zugriff auf Systeme und eine bequeme zentrale Verwaltung sowie die Anzeige der für das Unternehmen noch offenen Vorfälle und deren Historie. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Support-Mitarbeiter:innen möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben. HP Support-Mitarbeiter:innen werden den Remote-Systemzugriff nur mit Ihrer Genehmigung nutzen.

BEENDIGUNG DER ARBEITEN

Reparaturarbeiten gelten als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ersetzt wurde. HP haftet nicht für jeglichen Datenverlust, sondern Sie sind für die Implementierung geeigneter Sicherungsverfahren verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung der korrekten Funktion. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es liegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, das Produkt vorübergehend oder dauerhaft auszutauschen, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Zum Abschluss der Arbeiten

kann eine Reparatur des Geräts außerhalb des Standorts erforderlich sein, wenn es nicht vor Ort diagnostiziert und repariert werden kann. HP bestimmt nach eigenem Ermessen die Notwendigkeit einer Reparatur außerhalb des Standorts.

PFLICHTEN DES KUNDEN BZW. DER KUNDIN

Sie müssen über die entsprechenden Lizenzen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Techniker:innen ermöglichen, potenzielle zukünftige Hardwareprobleme zu überwachen und zu beheben und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchzuführen.

HP behält sich das Recht vor, den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden, mit Ausnahme durch HP verursachter Verzögerungen.

HP empfiehlt Ihnen dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Erbringung des Service zu ermöglichen. Wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert wird, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet.

Falls der Kunde seinen bzw. die Kundin ihren im Folgenden aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, sind weder HP noch die autorisierten HP 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. Dem Kunden bzw. der Kundin obliegen folgende Verpflichtungen:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
- Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

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.
- Installation von vom Kunden/von der Kundin installierbaren Firmware-Updates und Patches.
- 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 vor versehentlichen 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 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 vor versehentlichen Schäden in Anspruch nehmen zu können.



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 Anwender bzw. die Anwenderin auszutauschenden Komponenten wie Tastatur, Maus oder, falls mit dem Kunden bzw. der Kundin vereinbart, anderen von HP als Customer Self Repair eingestuftem 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 oder einem Supportvertrag ist CSR für interne CSR-Teile optional. „Optional“ bedeutet, dass der Kunde die CSR selbst durchführt oder er sich dafür entscheiden kann, die Reparatur durch einen Service-Mitarbeiter bzw. eine Service-Mitarbeiterin von HP kostenlos durchführen zu lassen, falls der Supportvertrag für das Produkt noch nicht abgelaufen ist. Externes Zubehör und/oder Peripheriegeräte fallen nicht unter „optionales“ CSR.

Falls der Service mithilfe von Remote-Diagnosen, Remote-Support oder anderen bereits beschriebenen Methoden der Service-Erbringung geleistet werden kann, gilt keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder 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 Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- 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 Serviceoption für die 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.



EINSCHRÄNKUNGEN DES SCHUTZES VOR VERSEHENTLICHEN SCHÄDEN

Die Serviceoption für den Schutz vor versehentlichen Schäden deckt plötzliche und unvorhergesehene versehentliche Schäden ab, vorausgesetzt, diese treten bei normaler Verwendung auf. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht abgedeckt:

- Natürliche Abnutzung; Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen; Allmählicher Verschleiß; Rost; Staub; Korrosion
- Feuer, Verkehrsunfälle oder Unfälle im Haus (in Fällen, in denen besagte Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (beispielsweise Überschwemmungen) oder andere Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken.
- 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.
- 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 unrichtige, irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Offenlegung der Art und Weise, wie die Geräte beschädigt wurden).

- Unabsichtliche oder sonstige Schäden an dem Produkt, die kosmetischer Natur sind, d. h., die den Betrieb oder die Funktionalität des Computers nicht beeinträchtigen.
- Mängel am Computermonitor, 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 werksseitige Bekanntmachungen abgedeckt sind.
- Schäden, die während des Transports des abgedeckten Produkts zu oder von einem anderen Standort verursacht wurden.
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten usw., die u. a. auf Viren zurückzuführen sind; 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; Verwendung beschädigter oder defekter Medien.
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Kaufdatum des HP Care Packs aufgetreten sind.
- Überalterung des Produkts.
- Alle Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslandes verlegt wurde und die nicht durch ein HP 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.
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.
- Jedwede Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts.
- Jede vorsätzliche Handlung, die eine Beschädigung verursacht.
- Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts.
- 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).

Die Serviceoption für den Schutz vor versehentlichen Schäden kann nur erworben werden, wenn für das Produkt eine Werksgarantie oder eine Garantieverlängerung gilt – mit einer Laufzeit, die jener des Schutzes vor versehentlichen Schäden entspricht oder diese übersteigt.

Wenn Schutzzubehör (etwa eine Abdeckung, ein Transportkoffer oder eine Tasche) im Produktpaket enthalten war bzw. zur Verfügung gestellt wurde, müssen Sie dieses Zubehör kontinuierlich verwenden, um im Rahmen des HP Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden geschützt zu sein.

Rücksichtsloses, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten umfasst unter anderem die Behandlung und Verwendung eines Produkts auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des Produkts. Schäden, die aufgrund solcher Handlungen entstehen, sind nicht vom Schutz vor versehentlichen Schäden abgedeckt.

Sobald das festgelegte Servicelimit erreicht ist, werden die Kosten für zusätzliche Reparaturen basierend auf dem Zeitaufwand und den Materialkosten abgerechnet. Alle anderen Aspekte des erworbenen HP Care Packs behalten weiterhin ihre Gültigkeit, sofern dies im Land des Kaufs nicht ausdrücklich anderweitig dokumentiert wurde.

HP behält sich das Recht vor, Kund:innen, die in der Vergangenheit erhebliche Ansprüche geltend gemacht haben, nicht für den Schutz vor versehentlichen Schäden zuzulassen.

Unter Umständen gelten länderspezifische Einschränkungen. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit der Serviceoption für den Schutz vor versehentlichen Schäden erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Schäden an externen Peripheriegeräten, die an die Basiseinheit angeschlossen sind. Der Schutz vor versehentlichen Schäden erstreckt sich nur auf den Basiscomputer.

EINSCHRÄNKUNGEN DES REISESUPPORTS

Wenn das Gerät im Rahmen einer Reparatur auch bei versehentlichen Schäden ausgetauscht werden muss, verlangt HP, dass Sie das defekte Gerät in das Land zurücksenden, in dem Sie es ursprünglich erworben haben. Außerhalb des Landes, in dem dieser Service ursprünglich erworben wurde, werden keine kompletten Geräte ausgetauscht. Die Abdeckung auf Reisen ist auf die Reparatur des Originalgeräts vor Ort beschränkt.

Bei Reisen außerhalb des Erwerbslandes werden die beschriebenen Support-Services nur erbracht, wenn das Land bzw. die Region, in dem/der der Service angefordert und bereitgestellt wird, in der Liste der teilnehmenden Länder/Regionen in einer Tabelle auf dieser Website aufgeführt ist. In Ländern bzw. Regionen, die nicht aufgelistet sind, steht der Service im Rahmen dieser Vereinbarung nicht zur Verfügung. In einigen Regionen, die in der Tabelle nicht aufgeführt sind, steht der Service unter Umständen mit einem niedrigeren Service-Level zur Verfügung.

Falls für die Reparatur erforderliche Teile, insbesondere für bestimmte Sprachen oder Länder spezifische Teile nicht verfügbar sind, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie stellen der Serviceanforderung zurück, bis Sie wieder in das Land zurückgekehrt sind, in dem das Produkt ursprünglich gekauft wurde.
- Sie akzeptieren den Austausch eines defekten ausländischen Teils durch ein lokal erhältliches Teil (z. B. Britisch-englische/US-amerikanische Tastatur).

Bestimmte sprachspezifische oder länderspezifische Teile wie Tastaturen mit nicht-internationalem englischen Layout, Tastaturen mit nicht ortstypischem Sprachlayout oder bestimmte an die Region angepasste Netzteilkomponenten stehen bei Reisen ins Ausland nicht immer zur Verfügung und werden durch diese Vereinbarung nicht abgedeckt, ausgenommen innerhalb der Grenzen des Ursprungslandes.

Services, die außerhalb des Landes angefordert werden, in dem das betreffende Produkt gekauft wurde, sind auf die Basiseinheit beschränkt. Zusätzliche Servicevereinbarungen für externe Monitore gelten nur für das Land, in dem das Produkt gekauft wurde. Eine Abdeckung für Docking Station oder Port Replicator gilt in dem Land, in dem der HP Care Pack Service erworben wurde, jedoch nicht für andere Länder.

Vom Service ausgeschlossen sind optionale Geräte, die nicht von HP stammen.

AUSSCHLÜSSE VOM HP VOR-ORT-HARDWARE-SUPPORT:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen.
- Services, die erforderlich sind, weil versäumt wurde, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren.
- Services, die erforderlich sind, weil die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt wurden.
- Services, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind.

MAXIMAL UNTERSTÜTZTE LEBENSDAUER/MAXIMALE NUTZUNGSDAUER

Teile oder Komponenten, die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt ihre maximale unterstützte Lebensdauer und/oder Nutzungszeit erreicht haben, werden im Rahmen dieses Services weder neu bereitgestellt noch repariert oder ausgetauscht.

ANFAHRTSZONEN

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware gelten nur für Standorte im Umkreis von 160 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums. Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten veränderte Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle). Die folgenden Entfernungen dienen lediglich der Orientierung. Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

ENTFERNUNG ZU EINEM ZUSTÄNDIGEN HP SUPPORT-ZENTRUM	VOR-ORT-REAKTIONSZEIT INNERHALB VON 1 STUNDE	VOR-ORT-REAKTIONSZEIT INNERHALB VON 2 STUNDEN	VOR-ORT-REAKTIONSZEIT INNERHALB VON 4 STUNDEN	VOR-ORT-REAKTIONSZEIT AM NÄCHSTEN TAG UND SPÄTER
0-40 km (0-25 Meilen)	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
41-80 km (26-50 Meilen)	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
81-160 km (50-100 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
161-320 km (101-200 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321-480 km (201-300 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km (300 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen

Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden/der Kundin mehr als 320 Kilometer von einem von HP benannten Support-Hub entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Falls sich das Produkt außerhalb der festgelegten Anfahrtszone befindet oder dort installiert werden muss, bzw. der Kundenstandort nicht mit dem Auto erreicht werden kann und dadurch spezielle Transportmittel gewählt werden müssen (z. B. Ölplattformen, Schiffe und abgelegene Bereiche in Wüsten), fallen für den Service unter Umständen zusätzliche Support-Gebühren an. Eventuell muss in solchen Fällen auch mit längeren Reaktionszeiten, verkürzten Abdeckungszeiten oder einem eingeschränkten Abhol- und Lieferservice gerechnet werden. Die vor Ort geltenden Support-Bedingungen erfahren Sie von Ihrem HP Vertriebskontakt.

Die Reisezonen und Kosten können an einigen geographischen Standorten abweichen.

Geschäftsbedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen

[Geschäftsbedingungen](#) für das HP Care Pack.

Allgemeine Bestimmungen/Sonstige Ausschlüsse

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

Bestellinformationen

Um weitere Informationen zu HP Onsite Care zu erhalten oder HP Onsite Care zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner bzw.

Ihre lokale HP Ansprechpartnerin.

Weitere Informationen unter hp.com/go/cpc

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

Mit Kolleginnen und Kollegen teilen   

1. Die Service-Level und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Einzelheiten finden Sie unter <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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.

2. Separat oder als zusätzliche Systemerweiterung erhältlich.

3. Falls die Option zur Einbehaltung defekter Medien zusammen mit HP Onsite Care erworben wurde, verbleiben alle ausgetauschten Festplatten beim Kunden bzw. bei der Kundin.

4. Service-Level und Reaktionszeiten können je nach Region variieren.

5. Peripheriegeräte müssen gleichzeitig mit den PCs erworben werden, um durch das Solution Care Pack abgedeckt zu werden.

6. Der Service ist auf kommerziellen Desktop-PCs, Workstations, mobilen Workstations und ausgewählten Notebooks verfügbar.

7. Basierend auf Daten zum weltweiten Kundensupport von HP von 1/2022 bis 10/2022.

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 2023 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.