

Parts Exchange Service

Care Pack, Bestandteil von HP Care



Vorteile des Services

Dieser Service bietet die folgenden Vorteile:

- Direkter Zugriff auf HP Ersatzteile für eine breite Palette an Produkten
- Potenzielle Einsparungen durch Verwendung von Ersatzteilen
- Reduzierte Ausfallzeiten durch das Merkmal für erweiterten Austausch, das den Versand von Ersatzteilen ermöglicht, bevor Sie das defekte Teil zurücksenden
- Weltweite HP Reparatur- und Versandeinrichtungen für Ihre globalen Wartungsanforderungen

Serviceüberblick

- Teileaustausch
- Erweiterter Austausch
- Abdeckungsfenster
- Lieferzeit

Der Parts Exchange Service umfasst den Austausch defekter HP Teile durch Ersatzteile mit der aktuellen Revisionsstufe, die zurzeit im HP Lagerbestand verfügbar sind. Der Service richtet sich an Kunden, die selbst Hardwarewartungsaktivitäten für Produkte ausführen, die von HP Self-Maintainer Programmen unterstützt werden.

Im Rahmen des Parts Exchange Service werden die Ersatzteile an Ihren Standort gesendet, entweder bevor oder nachdem Sie die defekten Teile an HP zurückgesendet haben. Der Service beinhaltet die Versandkosten für den Standardversand. Optionen für die Lieferung zu einem bestimmten Zeitpunkt und an einen bestimmten Ort sowie für die Abholung des defekten Teils durch HP sind verfügbar.

Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Teileaustausch	HP tauscht defekte Teile gegen funktionsfähige Ersatzteile für HP Produkte aus. Die Ersatzteile weisen die aktuelle Revisionsstufe auf, die im HP Lagerbestand verfügbar ist.
Erweiterter Austausch	<p>HP bestätigt dem Kunden vor Ende der normalen Geschäftszeiten, dass das bestellte Teil innerhalb eines bestimmten, von HP festgelegten Zeitraums versendet wird, bevor das defekte Teil bei HP eingeht. Der Kunde muss das defekte Teil innerhalb des von HP angegebenen Zeitraums zurücksenden (maximal 30 Tage nach dem Versand des Ersatzteils durch HP). Das ersetzte Produkt geht in das Eigentum von HP über. Jedes Teil, das der Kunde nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums zurücksendet, wird dem Kunden zum vollen Listenpreis in dem jeweiligen Land in Rechnung gestellt.</p> <p>HP übernimmt das gesamte Risiko des Verlusts und der Beschädigung von Teilen, die an den Kunden gesendet werden. Der Kunde übernimmt das gesamte Risiko des Verlusts und der Beschädigung von Teilen, die an HP zurückgesendet werden. HP übernimmt die Kosten für den Versand von Teilen an den und von dem Kundenstandort in dem Land, in dem der Service erworben wurde.</p>
Abdeckungsfenster	Über das HP Channel Services Network (CSN) oder das HP Global Channel Services Network (GCSN) können Ersatzteile 24 Stunden am Tag bestellt werden. Die telefonische Bestellung ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit möglich (Feiertage ausgenommen).
Lieferzeit	HP unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um die Ersatzteile innerhalb eines Arbeitstags nach dem Empfang und der Bestätigung des Kundenauftrags zu liefern. Damit eine Lieferung am nächsten Arbeitstag möglich ist, müssen Bestellungen vor 17:00 Uhr Ortszeit eingehen und bestätigt werden.

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Abholung durch HP	Falls vom Kunden angefordert, kann optional ein von HP autorisierter Kurierdienst gegen eine festgelegte Kuriergebühr pro Abholung das defekte Teil am Kundenstandort abholen. Die Abholung erfolgt bei der Lieferung des Ersatzteils oder an den darauf folgenden 15 Arbeitstagen. Die Kuriergebühr wird von HP festgelegt.
Einbehalt defekter Datenträger	Bei entsprechenden Produkten gestattet diese optionale Serviceleistung es dem Kunden, durch diesen Service abgedeckte defekte Festplatten- oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er aufgrund von auf der Festplatte (dem „Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerk“) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. Die Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ muss für alle Festplatten- oder entsprechende SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten. Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Angaben in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen verzichtet HP im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HP an den Kunden auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt sind. Der Kunde behält alle defekten Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, für die HP Supportleistungen im Rahmen der HP Supportvereinbarung bietet, ein, und bleibt in vollem Umfang für den Schutz der Daten verantwortlich, die sich auf einem defekten Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk befinden.
Schnelle Antwortzeit mit Lieferung zu einem bestimmten Zeitpunkt und an einen bestimmten Ort	Gegen eine optionale Gebühr pro Ereignis bietet HP eine schnelle Antwortzeit mit Lieferung des Teils zu einem bestimmten Zeitpunkt und an einen bestimmten Ort. Liefert HP das Teil nicht zu dem vereinbarten Zeitpunkt und an den vereinbarten Ort, muss der Kunde die Gebühr nicht bezahlen. Dies ist die einzig mögliche Entschädigung für den Kunden. Die Eilgebühr wird von HP festgelegt. Es handelt sich um einen Pauschalbetrag, der nicht vom Produkttyp abhängig ist.

Abdeckung

Der Parts Exchange Service ist für ausgewählte kommerzielle HP Hardwareprodukte verfügbar, darunter die folgenden Produkte:

- Server, Desktop-PCs und tragbare Computer mit Intel® Prozessor
- Produkte für Bildbearbeitung und Druck

Detaillierte Informationen zu abgedeckten HP Hardwareprodukten erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro oder HP Fachhändler.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde wird die Teile, die an HP gesendet werden, ordnungsgemäß verpacken. Auf allen Paketen muss die Nummer des Rücksende-Accounts für den Parts Exchange Service angegeben sein. Bei Paketen ohne die korrekte Account-Nummer können Verzögerungen bei Entgegennahme und Bestätigung auftreten, sodass möglicherweise Gebühren wegen verspäteter Rücksendung anfallen.
- Der Kunde wird beim erweiterten Austausch die Teile innerhalb von 30 Tagen zurücksenden, nachdem HP das Ersatzteil geliefert hat. Andernfalls wird ihm der volle Listenpreis der Teile in dem jeweiligen Land in Rechnung gestellt.
- Der Kunde wird HP eine Zahlungszusage (Purchase Order/Bestellung) für einmalige Zusatzkosten erteilen oder über eine Kreditkarte bezahlen. Die Zahlungszusage deckt alle nicht zurückgesendeten und nicht reparierbaren Austauschteile zum vollen Listenpreis im jeweiligen Land ab, ebenso wie eventuelle Versand- oder Wiederbeschaffungskosten, die für den Kunden anfallen.
- Der Kunde wird die Verantwortung für Inkompatibilitäten oder Interferenzen für den Fall übernehmen, dass neu installierte Field Change Orders (FCO) oder Engineering Change Orders (ECO) Inkompatibilitäten oder andere Interferenzen im Kundensystem verursachen.
- Der Kunde wird bei Bedarf den Kaufnachweis oder die Importdokumentation für das Teil vorlegen, das für den Austausch eingesendet wird.
- Der Kunde wird jederzeit über ordnungsgemäß ausgebildete und zertifizierte Mitarbeiter für das HP Produkt verfügen.
- Der Kunde wird Serviceanforderungen über das HP Channel Services Network (CSN) oder HP Global Channel Services Network (GCSN) senden, wenn keine anders lautenden HP Anweisungen vorliegen.

Bei der Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Physische Aufbewahrung der Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke während der gesamten Dauer des von HP durchgeführten Supports. HP ist nicht für die auf den Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken enthaltenen Daten verantwortlich.
- Sicherstellung, dass jegliche vertrauliche Daten des Kunden auf dem einbehaltenen Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Die Bereitstellung von Identifikationsinformationen zu jedem Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerk, das im Rahmen dieser Serviceleistung einbehalten wird. Auf Anforderung von HP wird der Kunde ein von HP bereitgestelltes Dokument unterzeichnen, das den Einbehalt des Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerks bestätigt.
- Vernichtung der einbehaltenen Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass das Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk nicht wieder in Betrieb genommen wird.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke unter Einhaltung der geltenden Umweltvorschriften.

Bei Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die dem Kunden von HP als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung gestellt wurden, ist der Kunde verpflichtet, die Ersatz-Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke bei Ablauf oder Kündigung des HP Supports unverzüglich zurückzugeben. Der Kunde ist für das Löschen aller sensiblen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke an HP selbst verantwortlich. HP übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken verbleiben.

Serviceeinschränkungen

Für die Bereitstellung dieses Service gelten die folgenden Einschränkungen:

- Die Teile sind neu oder funktionell neuwertig.
- Die Teile können aktualisiert werden, sodass sie die zurzeit verfügbare Revisionsstufe aufweisen. Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Serviceleistungen:
 - Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
 - Services, die benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Personen versucht haben, das Produkt zu reparieren, zu warten oder zu ändern
 - Services, die aufgrund von Ursachen erforderlich sind, die außerhalb des abgedeckten Produkts liegen
 - Services für einzelne Hardwareprodukte, die nach Ermessen von HP aufgrund zu hoher Abnutzung oder zu schlechten Zustands nicht ordnungsgemäß repariert werden können. Diese Produkte können mit einer Vorankündigungsfrist von 90 Tagen in Schriftform vom Teileaustauschservice zurückgezogen werden. Dies ist jedoch vor dem Ende des ersten Servicejahres nicht möglich.
 - Software-Supportservices

Einschränkungen der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“

Die Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ bezieht sich nur auf Festplatten- oder entsprechende SSD/Flash-Laufwerke, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gilt nicht für den Austausch von Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind.

SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, sind nicht für die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ berechtigt.

Die Ausfallraten bei Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken werden kontinuierlich überwacht. HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

HP haftet in keinem Fall für den Inhalt oder die Vernichtung von Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die der Kunde einbehält. Entgegen jeglicher anderslautender Angaben in den aktuellen HP Supportbedingungen oder 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 „Einbehalt defekter Datenträger“ entstehen.

Servicevoraussetzungen

Kunden müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllen, damit der Service erbracht werden kann:

- Der Kunde muss der Eigner des Produkts sein bzw. das Produkt geleast haben, für das der Service erworben wird.
- Der Kunde muss an einem entsprechenden, von HP autorisierten Self-Maintainer Programm teilnehmen.
- Der Kunde muss die speziellen HP Schulungs- und Zertifizierungsanforderungen erfüllen, die in dem jeweiligen von HP autorisierten Self-Maintainer Programm angegeben sind.

Bestellinformationen

Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Bestellung des HP Parts Exchange Service erhalten Sie bei einem lokalen HP Vertriebsbeauftragten.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/cpc

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

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

© Copyright 2012, 2015 HP 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 weiteren reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

Intel ist in den USA und anderen Ländern eine Marke der Intel Corporation.

4AA3-4800DEE, Juli 2015

