

# HP Hardware Support Exchange Service für Verbraucher



## HP Care Pack Services

### Vorteile des Service

- Bequemer Tür-zu-Tür-Service
- Kostengünstige Alternative zur Reparatur vor Ort
- Kostenloser Versand durch HP

### Serviceüberblick – Highlights

- Remote-Problemdiagnose und technischer Telefon-Support
- Hardwareaustausch
- Versandetikett (Porto bezahlt), Materialien und Anweisungen für die Rücksendung des schadhafte Produkts
- Standardmäßiges Abdeckungsfenster
- Versehentliche Schäden (optionaler Service für ausgewählte Produkte)

## Serviceübersicht

HP Hardware Support Exchange Service bietet einen verlässlichen und schnellen Austauschservice für geeignete HP Produkte. Da der Service speziell auf Produkte abgestimmt ist, die leicht verschickt werden können und auf denen Kunden problemlos Daten aus ihren Sicherungsdateien wiederherstellen können, ist HP Exchange Service eine kostengünstige Option, um den Systembetrieb innerhalb kürzester Zeit wieder herstellen zu können.

Mit HP Hardware Support Exchange Service wird ein Ersatzprodukt oder Ersatzteil an Sie geliefert. Ersatzprodukte und Ersatzteile sind neu oder funktionell neuwertig.

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 keinster 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
<b>Remote-Problem-diagnose und -Support</b>	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. Bevor ein Geräte austausch geplant wird, kann HP den Kunden bitten, wichtige Informationen bereitzustellen, bestimmte Diagnosetools oder weitere Supportaktivitäten auszuführen.
<b>Hardwareaustausch</b>	Wenn das Problem HP zufolge nicht remote behoben werden kann, ersetzt HP das schadhafte Produkt oder das durch den Kunden ersetzbare Teil durch ein Produkt oder Teil, das neu oder funktionell neuwertig ist, aber kleinere kosmetische Schäden aufweisen kann. Das ersetzte Produkt oder Teil muss innerhalb des angegebenen Zeitraums zurückgegeben werden und geht in den Besitz von HP über.
<b>Versandetikett (Porto bezahlt), Materialien und Anweisungen für die Rückgabe des schadhafte Geräts</b>	HP verschickt das Ersatzprodukt in einer Verpackung, die geeignet ist, um darin das schadhafte Produkt an HP zurückzuschicken. Anweisungen und das Versandetikett (Porto bezahlt) für die Rückgabe des defekten Produkts sind im Lieferumfang des Ersatzprodukts enthalten. Die Rücksendung darf nicht von Standorten aus erfolgen, von denen aus das fehlerhafte Produkt ein Zollverfahren durchlaufen muss. HP kann nach eigenem Ermessen entscheiden, schadhafte Produkte bei Ihnen abzuholen (in Abhängigkeit vom geografischen Standort).
<b>Abdeckungsfenster</b>	Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden. Der Service ist Montag bis Freitag (ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar. Serviceanfragen, die nach 14:00 Uhr oder außerhalb des Abdeckungsfensters eingehen, werden am nächsten Werktag registriert. Für ausgewählte Produkte steht möglicherweise ein erweiterter telefonischer Support zur Verfügung. Abdeckungsfenster sind abhängig vom geografischen Standort. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um weitere Informationen zu erhalten.

**Tabelle 2.** Service-Level-Optionen

Option	Servicebeschreibung
<b>Hardwareaustausch am nächsten Werktag</b>	<p>Bei Anrufen, die vor 14 Uhr Ortszeit an einem Werktag (ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) eingehen, schickt HP ein Ersatzgerät an den Kunden, das am Tag nach der Registrierung der Serviceanfrage geliefert wird. Serviceanforderungen, die nach 17:00 Uhr eingehen, werden am nächsten Arbeitstag registriert und am darauffolgenden Arbeitstag bearbeitet.</p> <p>Ein Ersatzprodukt wird in den meisten Gegenden bis 10:30 Uhr Ortszeit geliefert.</p> <p>Die Lieferzeit hängt vom Lieferort ab.</p> <p>Das Ersatzprodukt oder Ersatzteil wird per Spediteur oder Kurier versandkostenfrei an den Kunden geschickt. Zum Erreichen der vom Kunden angegebenen Lieferadresse darf das Ersatzgerät oder Ersatzteil kein Zollverfahren durchlaufen müssen.</p>
<b>Standardmäßiger Hardwareaustausch</b>	<p>HP schickt üblicherweise innerhalb von 4 bis 7 Arbeitstagen nach Registrierung der Serviceanfrage ein Ersatzprodukt an den Kunden. Die Lieferzeit hängt vom Lieferort ab.</p> <p>Das Ersatzprodukt oder Ersatzteil wird per Spediteur oder Kurier versandkostenfrei an den Kunden geschickt. Zum Erreichen der vom Kunden angegebenen Lieferadresse darf das Ersatzgerät oder Ersatzteil kein Zollverfahren durchlaufen müssen.</p>

**Tabelle 3.** Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Versehentliche Schäden</b>	<p>Für bestimmte Produkte werden ggf. spezielle Service-Level mit Schutz bei unbeabsichtigten Schäden angeboten. Bei abgedeckten Hardwareprodukten, bei denen der Schutz bei unbeabsichtigten Schäden gilt, erhält der Kunde diesen Schutz im Rahmen dieses Service.</p> <p>Ein versehentlicher Schaden ist als physischer Schaden an einem Produkt definiert, der durch ein nicht willentlich herbeigeführtes Ereignis verursacht wird. Zu den abgedeckten Risiken zählen nicht beabsichtigtes Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf das Gerät, Herunterfallen und elektrische Stromschläge. Dazu zählen beschädigte oder zerbrochene LCD-Displays oder sonstige zerbrochene Teile.</p> <p>Folgende Fälle zählen nicht als versehentliche Schäden: Diebstahl, Verlust, Feuer, Schäden, die durch ein Fahrzeug oder Naturereignisse entstehen, Verschleiß, Schäden an Verbrauchsmaterialien, vorsätzliche Beschädigungen sowie weitere Schäden, die im Abschnitt „Service-Einschränkungen“ aufgelistet sind. Der Austausch wichtiger Teile unterliegt bestimmten Einschränkungen, die im Abschnitt „Service-Einschränkungen“ aufgelistet sind.</p>

## Abdeckung

Dieser Service deckt alle Standard-Zubehörteile ab, die der Teilenummer des HP Basisprodukts zugeordnet sind, und alle internen Komponenten von HP (z. B. HP Jetdirect-Karten, -Speicher und -CD-ROM-Laufwerke).

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Komponenten:

- Verbrauchsmaterialien wie vom Kunden auszutauschende Batterien und Stifte für Tablet PCs
- Wartungskits, Tragetaschen und sonstiges Zubehör
- Drittanbietergeräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör wie Halterungen, Dockingstationen und Port Replicators

Kunden können bei einem örtlichen autorisierten HP Ansprechpartner erfragen, ob dieser Service für ihr Produkt oder ihren Standort verfügbar ist.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Wie im Support Service Agreement für das HP Care Pack angegeben, muss der Kunde die abgedeckte Hardware und das HP Care Pack unverzüglich registrieren.

Auf Verlangen von HP wird der Kunde HP bei der Remote-Problembekämpfung 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 für die Durchführung sonstiger vertretbarer Maßnahmen auf Verlangen von HP verantwortlich, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Bei ausgewählten Produkten muss der Kunde HP über alle Konfigurationsanforderungen an das Ersatzprodukt informieren, bevor der Service ausgeführt wird und solche Konfigurationsanforderungen auf jedem Auftragsformular zur Serviceanfrage dokumentieren.

Zum Zeitpunkt der Serviceanfrage muss der Kunde HP eine Kreditkartennummer oder eine Bestellnummer mitteilen.

Der Kunde ist verpflichtet, das schadhafte Produkt oder die schadhafte Teile innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt des Ersatzprodukts/-teils an HP zu schicken. Dabei muss er sich eine Bestätigung für versicherten Versand ausstellen lassen und als Nachweis für den Versand an HP aufbewahren. Wenn das beschädigte Produkt oder Teil nicht innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt des Ersatzprodukts durch den Kunden bei HP eintrifft, wird dem Kunden der Listenpreis des Ersatzprodukts in Rechnung gestellt. HP kann nach eigenem Ermessen entscheiden, schadhafte Produkte beim Kunden abzuholen (in Abhängigkeit vom geografischen Standort). An einigen Standorten kann HP den Kunden auffordern, das schadhafte Produkt zu einer umweltfreundlichen Sammelstelle zu bringen.

Wenn es sich bei der vom Kunden angegebenen Adresse um eine Geschäftsanschrift handelt, können Ersatzprodukte am dortigen Empfang oder Wareneingangsbereich abgegeben und beschädigte Produkte dort abgeholt werden. Der Kunde muss den Empfang des Ersatzprodukts bestätigen, indem er bei der Lieferung den Frachtbrief des Spediteurs unterschreibt.

Die Rücksendung darf nicht von Standorten aus erfolgen, von denen aus das fehlerhafte Produkt ein Zollverfahren durchlaufen muss.

Der Kunde ist in folgenden Punkten zur Mitwirkung verpflichtet:

- Erstellung einer aktuellen Sicherungskopie des Betriebssystems, des Entwicklungsprogramms sowie aller anderen maßgeblichen Softwareprogramme und Daten
- Wiederherstellung von Software und Daten auf dem Gerät nach Reparatur oder Austausch
- Installation der Anwendersoftware und angemessene Lizenzierung jeder Software

Der Kunde ist dafür verantwortlich, kritische vom Kunden installierbare Firmware-Updates sowie ihm gelieferte vom Kunden austauschbare Teile und Austauschprodukte zeitnah zu installieren.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen Einrichtungen von HP zu registrieren, um Zugang zu vertraulichen Produktinformationen und proaktive Benachrichtigungen oder andere ihm verfügbare Services zu erhalten.

Bei den HP Care Pack Services mit der Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden ist der Kunde dafür verantwortlich, HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens zu informieren, damit HP die Reparatur des Systems zügig durchführen kann. Sollte der Kunde den Schaden innerhalb dieses Zeitraums nicht melden oder die beschädigten Systeme mit großen Stückzahlen zurückgeben, lange nachdem der versehentliche Schaden entstanden ist, kann HP die zeitnahe Reparatur nicht garantieren, da Ersatzteile nur begrenzt verfügbar sind, wenn Systeme ausgelaufen und nicht mehr in der Einsatzplanung für Reparaturen enthalten sind. HP behält sich das Recht vor, die Reparatur von Schäden an Systemen, die durch dieses Programm abgedeckt sind, zu verweigern, wenn der Vorfall mehr als 30 Tage nach seinem Eintreten gemeldet wurde.

## Service-Einschränkungen

Im Ermessen von HP werden zur Erbringung der Serviceleistungen Remote-Diagnose und -Support sowie die Lieferung eines Ersatzprodukts mit anderen Verfahren kombiniert. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Versand per Kurier von durch den Kunden austauschbaren Teilen sein, z. B. Tastatur, Maus oder sonstige von HP entsprechend klassifizierte Teile. HP legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen zu können.

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

- Vor-Ort-Diagnose oder -Wartung beim Kunden (wenn diese Leistungen erforderlich und angefordert sind, werden dem Kunden die bei HP üblichen Stundensätze in Rechnung gestellt)
- Einrichtung und Installation des Ersatzprodukts beim Kunden vor Ort
- Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen
- 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 Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- 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

• Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Zum Erreichen der vom Kunden angegebenen Liefer- oder Abholadresse darf das Ersatzgerät oder das ersetzte Produkt oder Teil kein Zollverfahren durchlaufen müssen.

Abdeckung ist abhängig von der geografischen Lage.

## Einschränkungen bei der Serviceoption mit Schutz bei versehentlichen Schäden

Folgendes ist nicht durch den Schutz bei versehentlichen Schäden abgedeckt:

- Schäden, die durch Missachtung von Herstellerangaben zu Wartung und Betrieb entstanden sind
- Schäden aufgrund von Kriegen, atomaren Zwischenfällen, Feuer, terroristischen Aktivitäten, Verkehrsunfällen oder Naturereignissen sowie unautorisierten Versuchen, das Produkt zu reparieren, oder der Verwendung beschädigter oder fehlerhafter Medien
- Datenverlust oder -beschädigung; Geschäftsunterbrechungen; Veralten; kosmetische Schäden; Rost; Änderungen bei Farbe, Textur oder Finish; Verschleiß; allmähliche Alterung;
- Fehler im Produktdesign, im Aufbau, in der Programmierung oder in den Anweisungen
- Betrug, Diebstahl, ungeklärtes Verschwinden, unsachgemäßer Gebrauch, Vorsatz
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des Produkts
- Unabsichtliche oder sonstige Schäden an dem Gerät, die kosmetischer Natur sind, d. h. die den Betrieb oder die Funktionalität des Computers nicht beeinträchtigen. Hiervon ausgenommen sind versehentliche Schäden kosmetischer Natur, z. B. ein Riss oder Loch im Gehäuse des Computers, der das Plastik/Gehäuse vollständig durchdringt. Solche Schäden werden durch HP repariert. Andere kosmetische Schäden, die das Gehäuse des Computers nicht vollständig durchdringen, wie Kratzer, Dellen oder andere Fehlstellen, sind von diesem Programm nicht abgedeckt und werden nicht repariert.

Für HP Desktop-, Notebook-, Drucker- und Bildbearbeitungsprodukte 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.

## Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf bestimmte Produkte und Standorte beschränkt sein. Wenden Sie sich an einen örtlichen HP Ansprechpartner oder HP Fachhändler, um weitere Informationen zu erhalten oder HP Hardware Support Exchange Service zu bestellen.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf unserer Website: [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Melden Sie sich noch heute an.**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Marken sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens. Je nachdem, in welchem Land Sie ansässig sind und welche Rechtsprechung für Sie gilt, haben Sie möglicherweise weitere Rechte. Unter dem geltenden Recht treffen bestimmte Erklärungen und Einschränkungen der HP Geschäftsbedingungen oder der eingeschränkten Gewährleistungsvereinbarung von HP, die einem HP Produkt beiliegt, möglicherweise nicht auf den Endkunden zu.

© Copyright 2012, 2013 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.

