



Hardware Support Offsite Return Services

Contractual Services, Bestandteil von HP Care

Vorteile des Service

- Flexible Lieferoptionen
- Verschiedene Lieferzeiten
- Kostengünstiger, zuverlässiger Support für Produkte in nicht kritischen Geschäftsumgebungen oder für Privatanwender
- Hochwertiger Support von HP

Serviceleistungen

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Reparatur, Material und Ersatzteile
- Rücklieferung
- Lieferung an das von HP bestimmte Reparaturzentrum
- Reparaturdauer
- Abdeckungsfenster
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services

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

HP bietet eine Auswahl an verschiedenen Lieferzeiten und Alternativen für den Transport der Produkte zum ausgewiesenen HP Reparaturzentrum, um den individuellen Anforderungen der Kunden Rechnung zu tragen.

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 sowie Diagnosetools oder weitere Supportaktivitäten auszuführen. Anschließend unterstützt HP den Kunden remote bei der Isolierung des Hardwarefehlers.
Reparatur, Material und Ersatzteile	Ist das Problem nach Ermessen von HP remote nicht zu lösen, führt ein durch HP autorisierter Techniker im ausgewiesenen HP Reparaturzentrum die notwendigen Support-Leistungen an dem Hardwareprodukt durch, sobald das Produkt in diesem HP Reparaturzentrum eingetroffen ist. HP stellt alle unterstützten Teile und Materialien bereit, die zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Hardwareprodukts erforderlich sind. HP kann in freiem Ermessen entscheiden, fehlerhafte Hardwareprodukte auszutauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzteile und -produkte sind neu oder leistungsmäßig neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte werden Eigentum von HP. HP kann darüber hinaus verfügbare technische Verbesserungen für das abgedeckte System installieren, um dem Kunden zu helfen, den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardwareprodukte und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardwareersatzteilen sicherzustellen. 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 betriebsbereiten Zustand zu überführen oder dieses in einen supportfähigen Zustand zu versetzen.
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 Serviceleistung erbracht wurde. Die Rücklieferung erfolgt per Landtransport und dauert üblicherweise zwischen drei und sieben Tagen. Gegen eine Zusatzgebühr kann der Kunde eine schnellere Lieferung anfordern.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Lieferung an das von HP bestimmte Reparaturzentrum	<p>HP bietet zwei Optionen zur Lieferung des defekten Geräts an das ausgewiesene HP Reparaturzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lieferung durch den Kunden (HP Return Service): Bei dieser Option ist der Kunde für die Lieferung oder den Versand des defekten Produkts an das von HP bestimmte Reparaturzentrum verantwortlich. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Verpackung des Produkts für die ausgewählte Liefermethode geeignet ist. Die Anlieferung kann persönlich oder durch einen Kurier-/Paketdienst erfolgen. • Abholung durch HP (Pickup and Return Service): Ein von HP autorisierter Kurierdienst holt das defekte Produkt am Kundenstandort 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 Anforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt.
Reparaturdauer	<p>Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Tagen ab dem Zeitpunkt, zu dem das Produkt am Kundenstandort durch einen von HP autorisierten Kurier abgeholt wird (oder bei dem von HP bestimmten Reparaturzentrum innerhalb der HP Geschäftszeiten eingegangen ist, falls das Gerät vom Kunden geliefert oder gesendet 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 an den Kunden benötigt wird. Falls das defekte Produkt nach 17:00 Uhr Ortszeit bei dem von HP bestimmten Reparaturzentrum eintrifft, beginnt die Reparaturdauer am nächsten Geschäftstag.</p> <p>Die Optionen zur Reparaturdauer sind in Tabelle 3 beschrieben. Nicht alle Reparaturzeiträume sind in allen geografischen Regionen verfügbar. Außerhalb von Ballungsgebieten und im Falle unvorhergesehener Störungen, die einen zusätzlichen Reparaturaufwand erfordern, können Reparaturzeiträume länger sein.</p>
Abdeckungsfenster	<p>Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services bereitgestellt werden. Die oben beschriebenen Hardware Support Offsite Return Services werden während der üblichen Arbeitszeiten an normalen Geschäftstagen remote und in den von HP bestimmten Reparaturzentren erbracht. Der Service ist montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr verfügbar (Feiertage ausgeschlossen) und kann je nach geografischer Region variieren.</p>
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services	<p>HP stellt den Zugriff auf elektronische und webbasierte Tools und Services in Bezug auf die Hardware zur Verfügung. Dazu gehören unter anderem auch Firmware-Aktualisierungen und proaktive Benachrichtigungsdienste.</p> <p>Als Vertragspartner für den HP Hardware Support erhält der Kunde neben Services, die für alle registrierten Benutzer des Hardware-Supports kostenfrei verfügbar sind, auch Zugriff auf weitere Hilfestellungen. Dazu gehören unter anderem: Durchführung webbasierter Suchläufe nach technischen Support-Dokumenten zur Vereinfachung der Problembeseitigung, Zugriff auf die Kennwörter, die zur Nutzung der proprietären HP Diagnosetools erforderlich sind, sowie Einreichung und Überprüfung des Status von Anforderungen des Hardware Support Services.</p>

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Einbehalt defekter Materialien	<p>In manchen Fällen möchte der Kunde ein defektes Festplattenlaufwerk wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht übergeben.</p> <p>Bei dieser für bestimmte Produkte erhältlichen Serviceleistung verzichtet HP auf das Eigentumsrecht an defekten Festplattenkomponenten, auf denen sensible Daten gespeichert sind.</p>
Schutz bei versehentlichen Schäden	<p>Für berechnete 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.</p> <p>Versehentliche Schäden sind als physische Schäden an einem Produkt definiert, die durch einen 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 und sonstige zerbrochene Teile. Weitere Details und Einschränkungen für die Serviceoption „Schutz bei versehentlichen Schäden“ finden Sie im Abschnitt „Serviceeinschränkungen“.</p>

Tabelle 3. Serviceoptionen

Nicht alle Serviceoptionen sind für alle Produkte verfügbar. Die vom Kunden gewählten Serviceoptionen sind in den Vertragsunterlagen des Kunden aufgeführt.

Merkmale	Servicebeschreibung
Return Service*	<p>Der von HP erbrachte Return Service umfasst die Reparatur bzw. den Austausch sowie die Rücksendung des defekten Geräts einschließlich aller Kosten für Ersatzteile, Arbeitszeit und Lieferung. Bei Auswahl der Option Return Service übernimmt der Kunde die Verantwortung für die Verpackung und Lieferung des defekten Geräts an ein von HP bestimmtes Reparaturzentrum.</p> <p>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) Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern, die möglicherweise eine längere Reparaturzeit erfordern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Tagen ab dem Zeitpunkt, zu dem das Produkt in dem von HP bestimmten Reparaturzentrum eingetroffen ist, 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.</p> <p>Der Kunde kann das HP Customer Support Center montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit (Feiertage ausgeschlossen) kontaktieren. Für bestimmte Produkte kann ein erweiterter Support angeboten werden (Supportzeiten können je nach geografischem Standort variieren).</p>
Pickup and Return Service*	<p>HP bietet einen Tür-zu-Tür-Service, der die Abholung, die Reparatur bzw. den Austausch des defekten Geräts und die Rücklieferung des funktionstüchtigen Geräts umfasst. In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer für diesen Service drei (3) Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern, die möglicherweise eine längere Reparaturzeit erfordern.</p> <p>Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum 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.</p> <p>Der Kunde kann das HP Customer Support Center montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit (Feiertage ausgeschlossen) kontaktieren. 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 Support angeboten werden (Supportzeiten können je nach geografischem Standort variieren).</p>
Optionale Serviceerweiterungen	
Reparaturdauer	<p>Für berechnete Produkte und geografische Regionen kann dieser Service mit verschiedenen Reparaturzeiträumen erworben werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zwei (2) Geschäftstage • Drei (3) Geschäftstage • Fünf (5) Geschäftstage • Sieben (7) Geschäftstage

*Nicht alle Serviceoptionen sind für alle Produkte verfügbar.

Serviceeinschränkungen

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, im von HP bestimmten Reparaturzentrum erbrachten Services oder weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Versand von durch den Kunden austauschbaren Teilen sein, z. B. Tastatur oder Maus. HP legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen zu können.

Serviceanforderungen können aufgrund unvorhersehbarer Störungen möglicherweise weitere Reparaturleistungen und einen dementsprechend längeren Reparaturzeitraum erfordern. Die Abdeckung ist abhängig von der geografischen Lage.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Serviceleistungen:

- Wiederherstellung 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
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Einschränkungen bei der Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“

Die Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ bezieht sich nur auf berechtigte datenspeichernde Komponenten, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gelten nicht für den Austausch von datenspeichernden Komponenten, bei denen kein Fehler aufgetreten ist.

Datenspeichernde Komponenten, die von HP als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer bzw. die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, sind nicht von diesem Service abgedeckt.

Die Abdeckung durch die Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ für Optionen, die gemäß HP Definition eine separate Abdeckung erfordern (falls verfügbar) muss separat konfiguriert und erworben werden.

Die Ausfallraten bei diesen Komponenten 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 datenspeichernden Komponenten die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

Einschränkungen bei der Serviceleistung „Schutz bei versehentlichen Schäden“

Die Berechtigung zum Erwerb der Serviceleistung „Schutz bei versehentlichen Schäden“ erfordert, dass für das Produkt eine Werksgarantie oder ein Garantieverweigerungsservice mit einer Abdeckungsdauer gilt, die der Serviceleistung „Schutz bei versehentlichen Schäden“ entspricht oder diese überschreitet. Die Serviceleistung „Schutz bei versehentlichen Schäden“ bietet Schutz bei plötzlichen und unvorhergesehenen versehentlichen Schäden; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Verwendung auftreten. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht von der Option abgedeckt:

- Normaler Verschleiß; Farb-, Textur- oder Finish-Abweichungen, 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 bei Produktdesign, Konstruktion, Programmierung oder 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, Datenträgern, Daten usw., die auf Ursachen einschließlich, aber nicht begrenzt auf Viren, Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierung jeglicher Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten, jeglichen/r Support, Konfiguration, Installation oder Neuinstallation beliebiger Software oder Daten oder Verwendung von beschädigten oder defekten Datenträgern zurückzuführen sind.
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Datum des Kaufs des HP Servicevertrags aufgetreten sind (d. h. stattgefunden haben).
- Überalterung des Produkts
- Sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch einen Service-Level mit Schutz bei Reisen und versehentlichen Schäden abgedeckt sind.
- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, 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 oder Modifikation des abgedeckten Produkts
- Nicht erklärbares oder mysteriöses Verschwinden und jegliche absichtliche Beschädigung des abgedeckten Produkts.
- Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten. 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 Abdeckung durch den Service „Schutz bei versehentlichen Schäden“ besteht (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 der Serviceleistung „Schutz bei versehentlichen Schäden“ abgedeckt.

Für kommerzielle HP Produkte und HP Produkte für Privatanwender ist der Schutz bei versehentlichen Schäden auf einen Schadensfall pro Produkt in jedem 12-Monats-Zeitraum begrenzt, der mit dem Startdatum des HP Servicevertrags 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 Servicevertrags bleiben jedoch wirksam, sofern im Erwerbsland nicht anders dokumentiert.

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.

Voraussetzungen

HP kann nach eigenem Ermessen ein Audit der durch den Service abgedeckten Produkte verlangen. Wenn ein solches Audit erforderlich ist, nimmt ein von HP autorisierter Vertreter Kontakt mit dem Kunden auf, und der Kunde willigt ein, innerhalb des 30-tägigen Anfangszeitraums ein Audit zu ermöglichen. Bei dem Audit werden wichtige Informationen zur Systemkonfiguration gesammelt und eine Inventur der durch den Service abgedeckten Produkte durchgeführt. Auf der Grundlage der im Audit gesammelten Informationen kann HP den Ersatzteilbestand in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann HP mögliche künftige Hardwarevorfälle identifizieren und untersuchen, sodass die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchführbar ist. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Auf Verlangen von HP wird der Kunde HP bei der Remote-Problembhebung wie folgt unterstützen:

- 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
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

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

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das defekte 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 Produkt einen Ausdruck der Ergebnisse aller durchgeführten Selbsttests beilegen.

Der Kunde ist in folgenden Punkten zur Mitwirkung verpflichtet:

- Erstellen und Verwahren einer Sicherungskopie aller Softwareprodukte und Daten; HP empfiehlt die regelmäßige Durchführung von Backups.
- Wiederherstellung von Software und Daten auf dem Gerät nach Reparatur oder Austausch
- Installation der Anwendersoftware und angemessene Lizenzierung jeder Software

Der Kunde ist für die Sicherheit der proprietären und vertraulichen Informationen des Kunden verantwortlich. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Entfernung der Daten auf Produkten verantwortlich, die möglicherweise während des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HP zurückgesendet werden, um den Schutz der Kundendaten sicherzustellen. Weitere Informationen zur Mitwirkungspflicht des Kunden, darunter die Verantwortlichkeiten, die in der „HP Media Sanitization Policy“ und in der „HP Media Handling Policy for Healthcare Customers“ beschrieben sind, finden Sie unter hp.com/go/mediahandling.

Wenn der Kunde Reparaturteile einbehält, die von der Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt sind, liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde behält abgedeckte datenspeichernde Komponenten ein, die während der Servicebereitstellung von HP ausgetauscht werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle vertraulichen Kundendaten auf der einbehaltenen Komponente vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Der Kunde beauftragt einen autorisierten Vertreter, der anwesend ist, um die defekte datenspeichernde Komponente einzubehalten, die Austauschkomponente entgegenzunehmen, HP Identifikationsinformationen wie die Seriennummer zu jeder einbehaltenen Komponente zur Verfügung zu stellen sowie auf Anforderung von HP ein von HP bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente zu unterzeichnen.
- Der Kunde vernichtet die einbehaltene datenspeichernde Komponente und/oder stellt sicher, dass sie nicht erneut in Betrieb genommen wird.
- Der Kunde entsorgt alle einbehaltenen datenspeichernden Komponenten in Übereinstimmung mit geltenden Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen.

Bei datenspeichernden Komponenten, die dem Kunden von HP als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung gestellt wurden, ist der Kunde verpflichtet, die Austauschkomponenten bei Ablauf oder Kündigung des HP Supports unverzüglich zurückzugeben. Ausschließlich der Kunde ist für das Löschen aller vertraulichen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasten Komponenten oder Produkte an HP verantwortlich. HP übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Komponenten verbleiben.

Bei den HP Contractual Services mit der Serviceleistung „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 beschleunigen kann. HP behält sich das Recht vor, die Reparatur der Schäden für durch dieses Programm abgedeckte Systeme zu verweigern, wenn der Vorfall mehr als 30 Tage nach seinem Eintreten gemeldet wurde. Wenn Schutzvorrichtungen wie Abdeckungen, Transportkoffer oder -taschen usw. zur Verwendung für das abgedeckte Produkt geliefert oder bereitgestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör stets zum Schutz des abgedeckten Produkts gegen Schäden verwenden.

Abdeckung

Der Service ist nur an bestimmten Standorten verfügbar. Bei einem lokalen, von HP autorisierten Ansprechpartner können Sie sich darüber informieren, ob dieser Service an Ihrem Standort verfügbar ist.

Bestellinformationen

Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Bestellung der Hardware Support Offsite Return Services, 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 2005, 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 Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

