

# Travel Support Offsite

Care Pack – ein Bestandteil von HP Care



## Vorteile des Service

- HP Hardware-Support auf Reisen
- Internationale Unterstützung
- Flexible Transportoptionen
- Zuverlässige, kosteneffiziente Alternative zu Vor-Ort-Support

## Highlights

- Ferndiagnose und telefonischer Support
- Unterstützung in über 80 Ländern
- Rücksendung der Funktionseinheit an Ihren Standort
- Flexible Optionen für den Transport des Geräts an ein von HP benanntes Reparaturzentrum
- Standardmäßig Bearbeitung innerhalb von drei Werktagen (je nach Standort)
- Übliche Geschäftszeiten
- Schutz gegen versehentliche Schäden (optional, nur für teilnehmende Produkte)

## Übersicht über den Service

Mit Travel Support Offsite werden die Nutzer von Mobilgeräten unterwegs mit Hardware-Support unterstützt. Wir bieten telefonische Unterstützung, diagnostizieren Probleme und organisieren bei Bedarf den Transport des Geräts an ein designiertes HP Reparaturzentrum. Der Service ist an allen Orten verfügbar, die unter [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel) aufgeführt sind. In teilnehmenden Ländern erfolgt die Unterstützung in der Landessprache.

## Leistungen und Spezifikationen

| Leistung                                       | Spezifikation  |
|--|--|
| Ferndiagnose und Remote-Support                | Wir bieten per Telefon grundlegende technische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Einrichtung und Problembhebung.   |
| Offsite-Reparatur und Austausch                | Lässt sich ein Problem nicht aus der Ferne lösen, organisieren wir den Transport Ihres Geräts an ein designiertes HP Reparaturzentrum. Dort wird bestimmt, ob Ihr Gerät repariert werden kann oder ausgetauscht werden muss.   |
| Transport zum Reparaturzentrum                 | Je nach dem erworbenen Service-Level bietet HP zwei verschiedene Transportoptionen: Sie können den Transport selbst organisieren (entweder persönlich oder über einen Dienstleister vor Ort) oder HP sorgt für die Abholung des Geräts per Kurier und die Lieferung an das Reparaturzentrum.   |
| Rücksendung                                    | Ein von HP autorisierter Kurier übernimmt den Rücktransport des reparierten oder ausgetauschten Produkts an Ihren Standort in derselben Serviceregion.   |
| Einbehalt defekter Medien (optional)           | Für teilnehmende Produkte, die von diesem Service abgedeckt werden, haben Sie die Möglichkeit, defekte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke einzubehalten, wenn diese zum Beispiel sensible Daten enthalten.   |
| Schutz gegen versehentliche Schäden (optional) | Teilnehmende Produkte können im Hinblick auf versehentliche Schäden abgedeckt werden, z. B. versehentliches Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in die Einheit, unbeabsichtigtes Fallenlassen oder unbeabsichtigte Stürze des Produkts nicht über 5 Meter und Überspannungsschäden an der Schalttechnik des abgedeckten Produkts. |

## Spezifikationen für die Leistungserbringung

| Leistung                                       | Spezifikation für die Leistungserbringung  |
|--|--|
| Ferndiagnose und Remote-Support                | Wenn bei Ihnen ein Problem auftritt, rufen Sie unseren Support über die designierte Telefonnummer an. Möglicherweise werden Sie gebeten, relevante Informationen bereitzustellen, Diagnosetools auszuführen und sonstige unterstützende Maßnahmen vorzunehmen.   |
| Offsite-Reparatur und Austausch                | Kann das Gerät repariert werden, stellen wir die nötigen Teile und das erforderliche Material bereit. Andernfalls stellen wir ein Austauschgerät.  |
| Transport zum Reparaturzentrum                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transport durch den Kunden:</b> Bei dieser Option transportieren Sie das defekte Produkte selbst zum Reparaturzentrum – entweder persönlich oder unter Beauftragung eines Dienstleisters vor Ort.</li> <li>• <b>Abholung durch HP:</b> Unser Kurier holt das defekte Produkt an Ihrem Standort ab, wenn Sie sich in der Serviceregion befinden, und liefert es an das Reparaturzentrum. Eine Abholung am selben Tag muss vor 12 Uhr mittags lokaler Zeit angefordert werden. Alle anderen Anforderungen werden für den nächsten Werktag terminiert.</li> </ul> |
| Rücksendung                                    | Rücksendungen dauern in der Regel zwischen drei und sieben Werktagen. Sie haben die Möglichkeit, gegen zusätzliche Gebühr eine schnellere Transportvariante für die Rücksendung zu wählen.   |
| Einbehalt defekter Medien (optional)           | Im Rahmen dieser Option haben Sie die Möglichkeit, defekte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke zu entfernen, bevor das Gerät zur Reparatur oder zum Austausch eingeschickt wird. Dadurch können Sie etwaigen Verpflichtungen zum Schutz sensibler Informationen auf den Laufwerken nachkommen. Ohne diese Serviceoption akzeptiert das HP Reparaturzentrum kein Gerät, bei dem Komponenten fehlen.  |
| Schutz gegen versehentliche Schäden (optional) | Mit dieser Option werden die Kosten der nötigen Reparaturen abgedeckt, die aufgrund von versehentlichen Schäden entstehen. Diese sind definiert als operative oder mechanische Fehler, die durch einen Unfall bei der Handhabung während des normalen bestimmungsgemäßen Gebrauchs des abgedeckten Produkts verursacht werden.   |

## Abdeckung

Sämtliches Standardzubehör und alle internen Komponenten, die in dem HP Produkt eingeschlossen sind oder mit ihm gekauft wurden (z. B. HP Maus, Tastatur, Netzadapter, Jetdirect-Karte, Speicher oder CD-Laufwerk) werden im Rahmen dieses Service abgedeckt. Geräte, Zubehör und Verbrauchsmaterial von **anderen Anbietern als HP** (z. B. vom Kunden austauschbare Akkus, Stifte für Tablet-PCs, Transportkoffer, Wartungs-Kits und Produkte, an denen zuvor von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer Reparaturen vorgenommen wurden) werden von diesem Service **NICHT** abgedeckt.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

- **Registrierung:** Alle HP Produkte, die von Travel Support Offsite abgedeckt sind, müssen innerhalb von 10 Tagen nach dem Kauf bei HP registriert werden.
- **Ferndiagnose:** Möglicherweise werden Sie gebeten, relevante Informationen bereitzustellen, Diagnosetools zu starten und sinnvolle Maßnahmen zur Fehlerbehebung vorzunehmen.
- **Transport:** Bevor Sie ein defektes Produkt an ein designiertes Reparaturzentrum senden, müssen Sie sicherstellen, dass es angemessen verpackt ist und zur Abholung bereitsteht.
- **Datensicherheit:** HP ist für die auf dem zurückgesendeten Produkt gespeicherten Daten nicht verantwortlich. Stellen Sie sicher, dass alle personenbezogenen und/oder vertraulichen Informationen zuverlässig gesichert und vom Gerät entfernt wurden, bevor es zur Reparatur und zum Austausch übergeben wird.
- **Einbehalt defekter Medien:** Bevor Sie ein defektes Produkt an ein designiertes Reparaturzentrum senden, müssen Sie alle Festplatten und SSD/Flash-Laufwerke entfernen und sie entsprechend den Sicherheits- und Umweltrichtlinien Ihres Unternehmens vernichten oder entsorgen. Führen Sie eine genaue Bestandsliste – möglicherweise werden Sie von HP aufgefordert, die einbehaltenen Laufwerke anhand ihrer Seriennummer zu identifizieren.
- **Schutz gegen versehentliche Schäden:** Sie müssen versehentliche Schäden innerhalb von 30 Tagen melden und den Vorfall detailliert erläutern.

## Servicebeschränkungen

- **Bearbeitungszeit:** Die Bearbeitungszeit beträgt drei Werktage für teilnehmende Standorte, gemessen ab dem Erhalt des defekten Produkts von HP bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Gerät

zur Rückgabe an Sie bereit ist. Transportzeiten zählen nicht zur Bearbeitungszeit. An manchen Standorten oder außerhalb von Ballungsräumen kann die Bearbeitungszeit länger als drei Tage betragen.

- **Servicezeiten:** Der Service steht zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr von Montag bis Freitag zur Verfügung, mit Ausnahme der Werksferien von HP (kann je nach Region abweichen).
- **Einbehalt defekter Medien:** Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke müssen als defekt diagnostiziert werden, bevor wir Ihnen Ersatz bereitstellen. Fehlerraten werden genau überwacht. Wir behalten uns das Recht vor, den Service mit einer Frist von 30 Tagen zu beenden, wenn nach unserem Ermessen die Option zum Medieneinbehalt missbraucht wird. Wir übernehmen keine Verantwortung für Daten, die sich möglicherweise auf defekten oder ersetzten Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken befinden.

## Ausschlüsse im Hinblick auf die Serviceoption zum Schutz gegen versehentliche Schäden

Die Serviceoption zum Schutz gegen versehentliche Schäden bei der Handhabung setzt voraus, dass das Produkt durch eine Werksgarantie oder optional einen erweiterten Servicevertrag abgedeckt ist, deren Gültigkeitsdauer der des Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden entspricht oder sogar darüber hinausgeht. Die Serviceoption für versehentliche Schäden bei der Handhabung bietet Schutz bei operativen oder mechanischen Fehlern aufgrund eines Unfalls bei der Handhabung, der sich während des normalen bestimmungsgemäßen Gebrauchs ereignet.

Mit Ausnahme von Produkten, bei denen solche Schäden explizit von der beschränkten HP Garantie abgedeckt sind, deckt die beschränkte HP Garantie folgende Situationen und Schäden aufgrund der nachstehend genannten Ursachen nicht ab:

- Natürliche Abnutzung, Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen, allmählicher Verschleiß, Rost, Staub oder Korrosion.
- Vandalismus, Feuer, Unfall des Hauseigentümers oder mit einem Fahrzeug, höhere Gewalt (z. B. Überschwemmungen oder Naturkatastrophen) oder sonstige Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken.
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.
- Witterungs- oder Umwelteinwirkungen, die nicht den HP Spezifikationen entsprechen, Einwirkung von Gefahrstoffen (inkl. biogefährliche Stoffe, menschliche oder tierische Körperflüssigkeiten), Schäden oder Befall durch Tiere oder Insekten.
- Fahrlässigkeit des Bedieners, Fehlanwendung, Fehlbedienung.
- Ungeeignete Stromversorgung, eigenmächtige Reparaturen oder Reparaturversuche, unangemessene und eigenmächtige Gerätemodifikationen, Ergänzungen oder Installation, defekte Akkus, ausgelaufene Batterieflüssigkeiten, fehlende Durchführung der vom Hersteller spezifizierten Wartungsarbeiten (einschließlich ungeeigneter Reinigungsmittel).
- Fehler im Produktdesign, im Aufbau, in der Programmierung oder in den Anweisungen.
- Wartung, Reparatur oder Ersatz aufgrund von Verlusten oder Schäden, die auf eine andere Ursache als die normale Verwendung/Lagerung und den normalen Betrieb des Produkts gemäß den Spezifikationen des Herstellers und dem Benutzerhandbuch zurückzuführen sind.
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches Verschwinden oder Verlegen.
- Datenverlust oder -beschädigung, Geschäftsunterbrechungen.
- Betrug (einschließlich, aber nicht beschränkt auf falsche, irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Angaben zu der Entstehung des Schadens an dem Gerät gegenüber der für den Kunden zuständigen Schiedsstelle, dem Serviceerbringer oder HP).
- Versehentliche oder sonstige Schäden am Produkt, die kosmetischer Natur sind, d. h. Schäden, die sich nicht auf die Betriebs- und Funktionsfähigkeit des Computers auswirken, einschließlich Schäden an Gehäuse oder Verkleidung oder sonstigen nicht betriebsnotwendigen Teilen oder Komponenten, die sich nicht auf die Funktionalität des abgedeckten Produkts auswirken.
- Mängel am Computer-Monitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung und den Betrieb des Produkts entstehen.
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde.
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind.
- Schäden, die beim Transport des abgedeckten Produkts durch den Kunden an einen oder von einem anderen Standort aufgetreten sind.

- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten etc., die u. a. auf die folgenden Ursachen zurückzuführen sind: Viren, Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierungen jeder Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten, jeder Support, jede Konfiguration, Installation oder Neuinstallation beliebiger Software oder Daten oder Verwendung beschädigter oder defekter Medien.
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Datum des Kaufs des HP Care Pack Service aufgetreten sind (d. h. stattgefunden haben). Darüber hinaus gilt eine 30-tägige Wartezeit für Care Packs, die später als 30 Tage nach dem Hardwarekauf erworben wurden, bevor ein Anspruch gegenüber HP geltend gemacht werden kann.
- Überalterung des Produkts.
- Sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch ein HP Care Pack mit Schutz bei Reisen und gegen versehentliche 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.
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des Produkts.
- Unbegründetes oder unerklärliches Verschwinden sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des abgedeckten Produkts.
- Rücksichtsloses, nachlässiges, missbräuchliches, vorsätzliches oder absichtliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkts. Missbrauch ist definiert als die absichtliche Nichtverwendung von Schutzzubehör während des Produkteinsatzes oder die Behandlung und Verwendung der abgedeckten Produkte auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise, die zu einer Beschädigung des Produkts führen kann, sowie jegliche vorsätzliche und absichtliche Beschädigung des Produkts.
- 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 dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um den Schutz im Rahmen dieses Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden in Anspruch nehmen zu können.

## Beschränkungen – Schutz gegen versehentliche Schäden: Gen 2

Bei **Care Packs der 2. Generation zum Schutz gegen versehentliche Schäden** überschreitet die Gesamtsumme, die HP für Reparaturen oder den Austausch in Zusammenhang mit allen Ansprüchen bezüglich versehentlichen Schäden bei der Handhabung eines abgedeckten Produkts bezahlt, den Kaufpreis des abgedeckten Produkts (ohne Steuern und Lieferkosten) nicht. Wenn **HP, mit HP verbundene Unternehmen, Lieferanten, Auftragnehmer, Reseller oder Serviceanbieter** Reparaturen vornehmen, die insgesamt dem Kaufpreis des abgedeckten Produkts entsprechen, oder das abgedeckte Produkt gegen ein neues, erneuertes oder überholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen austauschen, hat HP keine weiteren Verpflichtungen unter dem Servicevertrag dieses HP Care Packs im Hinblick auf Ansprüche aus versehentlichen Schäden bei der Handhabung eines solchen abgedeckten Produkts. Alle anderen Aspekte des Service im Rahmen des HP Care Pack bleiben jedoch in Kraft, sofern im Erwerbsland nichts anderes explizit festgelegt wurde. Die Reparaturkosten bei weiteren Forderungen im Rahmen des Schutzes gegen versehentliche Schäden werden auf Basis des Zeit- und Materialbedarfs abgerechnet.

## Beschränkungen – Schutz gegen versehentliche Schäden:

### „1 ADP CLAIM“

Bei „**1 ADP CLAIM**“ **Care Packs** (ADP - Accidental Damage Protection, Schutz gegen versehentliche Schäden) sind Reparaturansprüche auf einen Anspruch pro Produktseriennummer ab Beginndatum des HP Service beschränkt. Mit Geltendmachung dieses einen Anspruchs ist die Haftungsgrenze des Schutzes gegen versehentliche Schäden im Rahmen dieses HP Servicevertrags erreicht. Wenn **HP, mit HP verbundene Unternehmen, Lieferanten, Auftragnehmer, Reseller oder Serviceanbieter** Reparaturen im Rahmen des Schutzes gegen versehentliche Schäden vornehmen oder das abgedeckte Produkt gegen ein neues, erneuertes oder überholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen austauschen, hat HP keine weiteren Verpflichtungen unter dem Servicevertrag dieses HP Care Packs im Hinblick auf Ansprüche aus versehentlichen Schäden bei der Handhabung eines solchen abgedeckten Produkts. Alle anderen Aspekte des Service im Rahmen des HP Care Pack bleiben jedoch in Kraft, sofern im Erwerbsland nichts anderes explizit festgelegt wurde. Die Reparaturkosten bei weiteren Forderungen im Rahmen des Schutzes gegen versehentliche Schäden werden auf Basis des Zeit- und Materialbedarfs abgerechnet.



## Weitere Beschränkungen - Schutz gegen versehentliche Schäden

- HP haftet nicht für Folgeschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Sachschäden, Zeit- oder Datenverluste, die durch Fehler an einem Produkt oder Gerät entstehen oder darauf zurückzuführen sind, dass Service verzögert wird oder gar nicht erbracht werden kann.
- HP behält sich das Recht vor, Ihr Produkt physisch zu prüfen und/oder mit dem Kunden zusammenzuarbeiten, um einen Anspruch aus versehentlichen Schäden bei der Handhabung zu verifizieren.
- Ob HP Produkte ausgetauscht statt repariert werden, liegt im alleinigen Ermessen von HP. Das abgedeckte Produkt geht in das Eigentum von HP über und muss auf Kosten von HP an HP (oder einen Bevollmächtigten von HP) zurückgegeben werden. HP behält sich das Recht vor, das Produkt mit einem wiederaufbereiteten oder überholten Produkt zu ersetzen. Der technologische Fortschritt kann dazu führen, dass ein Ersatzprodukt einen niedrigeren Verkaufspreis aufweist als das Originalprodukt.
- HP behält sich das Recht vor, Anforderungen zum Erwerb der Serviceoption für versehentliche Schäden bei der Handhabung nach eigenem Ermessen abzulehnen.

## Bedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen [Bedingungen](#) für das Care Pack.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen über Travel Support Offsite erhalten Sie von Ihrem Vertriebsbeauftragten vor Ort oder unter [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

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

  
An Kollegen weiterleiten

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde 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 2018 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen. Gedruckt in den USA.

