



# Hardware Support Offsite – Pick-Up & Return Service mit Accidental Damage Protection

## Care Pack, Teil von HP Care

### Vorteile des Service

- Schützt vor unerwarteten Reparaturkosten aus eigener Tasche, wenn Sie versehentlich Ihre mobilen Geräte oder Desktopgeräte beschädigen. Versehentliche Beschädigung wird nicht mit der standardmäßigen Gewährleistung oder einem anderen Care Pack Angebot abgedeckt.
- Abhol- und Reparaturservice inklusive
- Steigerung der Verfügbarkeit und Produktivität
- Hochwertiger Support von HP
- Einfache Inanspruchnahme

### Servicemerkmale

- Ferndiagnose und technischer Telefon-Support
- Reparatur in dem von HP bestimmten Reparaturzentrum, Arbeitszeit, Material und Ersatzteile inbegriffen
- Rücklieferung der funktionsfähigen Einheit an Ihren Standort
- Abholung durch HP
- Reparaturzeit von drei Werktagen (kann je nach geografischem Standort variieren)
- Standard-Ansprechzeiten
- Accidental Damage Protection

### Serviceübersicht

Der Hardware Support Offsite Service ist ein leistungsstarker Tür-zu-Tür-Service für ausgewählte HP Produkte. Dieser Service beinhaltet telefonischen Support, Abholservice, Reparatur oder Austausch des defekten Geräts in einem HP Reparaturzentrum, Rücklieferung des funktionstüchtigen Produkts innerhalb einer Reparaturdauer von drei Werktagen (kann je nach geografischem Standort variieren) sowie alle Teile und Arbeitszeit und die Übernahme der Kosten für die Abholung und Rücksendung.

Zusätzlich hilft die Accidental Damage Protection bei der Vermeidung von unerwarteten Reparatur oder Austauschkosten, die versehentlich während des normalen Betriebs Ihrer mobilen Geräte oder Desktopgeräte auftreten können.

### Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
<b>Ferndiagnose und -Support</b>	Sobald ein Problem auftritt, wenden Sie sich zunächst telefonisch an eine dedizierte Support-Telefonnummer. HP bietet grundlegende telefonische Unterstützung und Support für Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung. Vor Beginn des Remote- oder Offsite-Supports kann HP Sie bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnosetools auszuführen oder weitere Support-Aktivitäten auszuführen. Anschließend unterstützt HP Sie remote bei der Isolierung des Hardwarefehlers.
<b>Reparatur, Material und Ersatzteile</b>	Sollte das Problem remote nicht zu lösen sein, 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 Teile und Materialien bereit, die zum Erhalt der Betriebsbereitschaft der abgedeckten Hardwareprodukte erforderlich sind. HP kann in freiem Ermessen entscheiden, fehlerhafte Produkte 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 auch verfügbare technische Verbesserungen auf Ihrem System installieren, um den Kunden zu unterstützen, den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardwareprodukte und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen sicherzustellen. Es steht im freien Ermessen von HP, Firmware-Updates zu installieren, die erforderlich sind, um Ihr Produkt in einen supportfähigen Zustand zu versetzen.
<b>Rücklieferung</b>	Das reparierte oder ausgetauschte Produkt wird durch einen von HP autorisierten Kurier an den Kundenstandort innerhalb des Landes geliefert, in dem die Service-Leistung erbracht wurde. Die Rücklieferung erfolgt per Paketdienst und dauert üblicherweise zwischen 3 und 7 Arbeitstagen. Gegen eine Zusatzgebühr können Sie eine schnellere Lieferung anfordern (kann je nach geografischer Region variieren).

<b>Merkmal</b>	<b>Servicebeschreibung</b>
<b>Abholung durch HP</b>	Ein von HP autorisierter Kurierdienst holt das fehlerhafte Gerät an Ihrem Standort in dem Land an, in dem die Service-Leistung erbracht wird und bringt es in das ausgewiesene HP Reparaturzentrum. Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt für den Kuriertransport ordnungsgemäß vorbereitet und verpackt wurde. Um eine Abholung am selben Tag sicherzustellen, müssen Anrufe vor 12 Uhr mittags lokaler Zeit eingegangen sein. Später eingegangene Anforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt.
<b>Reparaturdauer</b>	<p>In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer drei (3) Arbeitstage; bei unvorhergesehenen Störungen, die weitere Reparaturmaßnahmen erfordern, kann sich dieser Zeitraum verlängern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Tagen, bis das Produkt repariert wurde und zur Rückgabe an den Kunden bereitsteht, gerechnet ab dem Zeitpunkt, zu dem das defekte Produkt von einem durch HP autorisierten Kurier beim Kunden abgeholt wurde oder bei Selbstlieferung durch den Kunden ab dem Zeitpunkt, zu dem das defekte Produkt im HP Reparaturzentrum eingetroffen ist. In der Reparaturdauer wird der Zeitraum nicht eingerechnet, der für die Rücklieferung des reparierten oder ausgetauschten Produkts an den Kunden benötigt wird. Falls das defekte Gerät nach 17:00 Uhr im ausgewiesenen HP Reparaturzentrum eintrifft, beginnt die Reparaturdauer von drei Tagen am nächsten Arbeitstag.</p> <p>Die Reparaturzeit von drei Tagen gilt nicht für alle geographischen Standorte und kann außerhalb von Ballungsräumen länger sein.</p>
<b>Servicefenster</b>	Die oben beschriebenen HP Hardware Support Offsite Services werden während der Standard-Arbeitszeiten an normalen Werktagen offsite und in den ausgewiesenen HP Reparaturzentren erbracht. Der Service ist von 08:00 bis 17:00 Uhr, montags bis freitags, ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP, verfügbar (kann je nach geografischem Standort variieren).
<b>Accidental Damage Protection</b>	<p>In Fällen, für die die Accidental Damage Protection zutrifft, erhalten Sie für die unterstützten Hardwareprodukte im Rahmen dieses Service Schutz vor versehentlichen Beschädigungen.</p> <p>Accidental Damage (versehentliche Beschädigung) gilt als physischer Schaden an einem Produkt, der auf ein zufälliges Ereignis zurückzuführen ist. Abgedeckte Risiken beinhalten Feuer, nicht vorsätzliches Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf das Gerät, Herunterfallen, Zusammenstoß und elektrische Überspannung. Dies beinhaltet beschädigte oder zerbrochene LCD-Bildschirme sowie zerbrochene Teile.</p> <p>Accidental Damage Protection umfasst NICHT Diebstahl, Verlust, normale Abnutzung, Verbrauchsmaterialien und vorsätzliche Beschädigungen oder andere Ausschlüsse wie im nachfolgenden Abschnitt „EINSCHRÄNKUNGEN“ angegeben.</p> <p>Der Austausch von Hauptbestandteilen beschränkt sich auf einen Fall pro Jahr (siehe „EINSCHRÄNKUNGEN“).</p> <p>Eventuell muss das Gerät in einem von HP ausgewiesenen Reparaturzentrum repariert oder ersetzt werden, da möglicherweise nicht alle Ersatzteile lokal verfügbar sind.</p>

## Einschränkungen

Der Service kann in einem von HP ausgewiesenen Reparaturzentrum von einem HP Service-Experten oder einem autorisiertem Vertreter ausgeführt werden.

Im Ermessen von HP wird der Service per Remote-Diagnose und Remote-Support oder einem anderen Verfahren geleistet oder in einer Kombination aus Ferndiagnose/Fernsupport und Services im ausgewiesenen HP Reparaturzentrum erbracht. Unter anderem können bestimmte Teile, wie z. B. Tastatur oder Maus, die durch den Kunden ersetzt werden können, an den Kunden geliefert werden. HP legt fest, welche Methode zur Bereitstellung eines effizienten und termingerechten Kunden-Supports angemessen ist.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Leistungen:

- Wiederherstellung von Betriebssystem, anderer Software und Daten
- Fehlerbeseitigung für Konnektivitäts- oder Kompatibilitätsprobleme
- Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde die ihm von HP verfügbar gemachten Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen nicht im System implementieren konnte

- Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde eine ihm von HP genannte Tätigkeit zur Fehlervermeidung nicht durchführte
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen sind nicht durch diesen Service abgedeckt.

Die geografische Verfügbarkeit kann variieren.

#### **Ausschlüsse der Abdeckung durch Accidental Damage Protection:**

Accidental Damage Protection beinhaltet keine Abdeckung für:

- Schaden, der durch das Missachten der vom Hersteller empfohlenen Wartung oder Betriebsbedingungen entstanden ist
- Schaden, der auf Krieg oder nukleare Ereignisse, Terrorismus, nicht autorisierte Reparaturversuche oder den Einsatz von beschädigten oder defekten Medien zurückzuführen ist
- Daten, Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs, Außerbetriebnahme, kosmetische Schäden, Rost, Änderungen bei Farbe, Textur oder Oberflächenbeschaffenheit, Abnutzung und Verschleiß, allmähliche Alterung
- Fehler im Design, in der Konstruktion, in der Programmierung des Geräts oder in den Geräteanweisungen
- Betrug, Diebstahl, unerklärbares oder rätselhaftes Verschwinden, Zweckentfremdung, Missbrauch oder vorsätzliche Handlung
- Jeglicher Umbau und jegliche Veränderung dieses Produkts.

Der Austausch von Hauptbestandteilen beschränkt sich auf einen Fall pro Jahr. Zu den Hauptteilen im Rahmen der Abdeckung der Accidental Damage Protection zählen u. a. Bildschirm (LCD), DVD/CD-ROM, Motherboard, Prozessor, Festplattenlaufwerk und Speicher. Die Kosten für die Reparatur eines Hauptteils nach Erreichung des Limits von einem Fall pro Jahr werden auf Zeit- und Materialbasis in Rechnung gestellt (kann je nach geografischem Standort variieren).

## **Mitwirkungspflicht des Kunden**

Der Kunde muss die abgedeckte Hardware und das Care Pack entsprechend der Support-Service-Vereinbarung für Care Packs registrieren.

Der Kunde wird HP auf Anforderung bei der Remote-Behebung von Problemen wie folgt unterstützen:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und/oder festzustellen, für welchen Service-Umfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests und/oder anderen Tools und Programmen für die Diagnose
- Durchführung anderer angemessener Aktivitäten, um HP bei der Identifizierung und Behebung des Problems zu unterstützen

Der Kunde ist dafür verantwortlich von ihm austauschbare Teile und Ersatzgeräte zu installieren, die von einem Kurier rechtzeitig geliefert wurden.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt ordnungsgemäß verpackt und zur Abholung oder für eine andere Liefermethode an das ausgewiesene HP Reparaturzentrum vorbereitet wurde. Auf Anforderung durch HP muss der Kunde dem defekten Gerät einen Ausdruck der Ergebnisse aller durchgeführten Selbsttests beilegen.

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Deinstallation aller Zusatzkomponenten und Zubehörteile des Grundgeräts vor der Sendung an HP zur Accidental Damage Reparatur
- Erstellen und Verwahren einer Sicherungskopie aller Softwareprodukte und Daten. HP empfiehlt regelmäßige Backups.
- Wiederherstellen aller Softwareprodukte und Daten auf dem reparierten oder ausgetauschten Gerät
- Der Kunde ist für die Installation der Anwendungssoftware verantwortlich und muss die ordnungsgemäße Lizenzierung aller Softwareprodukte sicherstellen

## Abdeckung

Alle Standardzubehörkomponenten des ursprünglichen HP Produktes sowie alle von HP gelieferten internen Komponenten wie z.B. HP Jetdirect Karten, Datenspeicher und CD-ROM sind abgedeckt. AUSGESCHLOSSEN von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Komponenten:

- Verbrauchsmaterialien wie beispielsweise Batterien und Tablet PC Pens. Wenn HP zur Überprüfung einer erfolgreichen Reparatur Verbrauchsmaterialien bereitstellt, weil der Kunde die entsprechenden Materialien nicht zur Verfügung hat, kann HP die Verbrauchsmaterialien zum jeweils geltenden Preis in Rechnung stellen.
- Wartungskomponenten und andere Zubehörprodukte
- Drittanbietergeräte oder -optionen
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör wie z. B. Dockingstations und Portreplikatoren
- Alle Produkte, die von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

## Geografische Abdeckung

Dieser Service ist nur in bestimmten wichtigen Ballungsgebieten der USA, einschließlich Teilen von Alaska, verfügbar. Außerhalb dieser Ballungsgebiete kann die Bereitstellung des Service länger dauern. Der Service ist nicht in Kanada, Hawaii oder Puerto Rico verfügbar.

Bei Ihrem lokalen, von HP autorisierten Ansprechpartner erfahren Sie, ob der Service an Ihrem Standort verfügbar ist.

Für Alaska können zusätzliche Gebühren anfallen.

### Weitere Informationen

[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

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



An Kollegen weiterleiten

© Copyright 2003, 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 weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

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.

5981-6647DEE, September 2015

