

Hardware Support Offsite Return Services



Care Pack

Vorteile des Service

- Flexible Lieferoptionen
- Zuverlässige und kostengünstige Alternative zur Vor-Ort-Unterstützung für Produkte in nicht kritischen Business-Umgebungen oder für Privatanwender
- Hochwertiger Support

Serviceüberblick

- Remote-Problemdiagnose und Support
- Reparatur in dem von HP bestimmten Reparaturzentrum (Material und Ersatzteile eingeschlossen)
- Rücklieferung der funktionsfähigen Einheit an Ihren Standort
- Flexible Versandoptionen zur Lieferung an das von HP bestimmte Reparaturzentrum
- Standardmäßige Reparaturzeit von drei Geschäftstagen (kann je nach geografischem Standort variieren)
- Standard-Arbeitszeiten, Servicefenster für normale Werktage

Serviceübersicht

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

HP bietet verschiedene Service-Levels mit unterschiedlichen Lieferoptionen an das von HP bestimmte Reparaturzentrum an, wie unten beschrieben.

Einige Service-Levels sind auch mit optionalen Serviceleistungen wie Schutz bei versehentlichen Schäden oder Einbehalt defekter Datenträger erhältlich.

Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Remote-Problem-diagnose und -Support	Sobald ein Problem auftritt, wendet sich der Kunde 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.
Offsite-Support und Materialien	<p>Wenn HP feststellt, dass das Problem nicht remote behoben werden kann, wird der Kunde von HP aufgefordert, das defekte Hardwareprodukt an ein von HP bestimmtes Reparaturzentrum zu senden, wo die technischen Supportleistungen von HP erbracht werden. HP stellt von HP unterstützte 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 funktionell und leistungsmäßig neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte werden Eigentum von HP.</p> <p>HP kann darüber hinaus verfügbare technische Verbesserungen für das abgedeckte Hardwareprodukt installieren, um dem Kunden zu helfen, den ordnungsgemäßen Betrieb des Hardwareprodukts 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 die Supportfähigkeit durch HP zu erhalten.</p>
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 Arbeitstagen. Gegen eine Zusatzgebühr kann der Kunde eine schnellere Lieferung anfordern.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Lieferung an das von HP bestimmte Reparaturzentrum	<p>Abhängig vom erworbenen Service-Level bietet HP verschiedene Optionen für die Lieferung des defekten Produkts an das von HP bestimmte Reparaturzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lieferung durch den Kunden: Bei dieser Option ist der Kunde für die Lieferung 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: 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 Serviceanforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt.
Reparaturdauer	<p>In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer für diesen Service drei (3) HP Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern oder Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen, die möglicherweise eine längere Reparaturzeit erfordern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Geschäftstagen vom Empfang des defekten Produkts bei HP bis zu dem Zeitpunkt, an dem das reparierte oder ausgetauschte Produkt für die Rücksendung an den Kunden bereit ist. Der Empfang bei HP bedeutet (je nach verwendeter Versandoption) Folgendes: (1) Abholung am Kundenstandort durch einen von HP autorisierten Kurier oder (2) Eingang bei dem von HP bestimmten Reparaturzentrum innerhalb der HP Geschäftszeiten, falls das Gerät vom Kunden geliefert oder gesendet wird. 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 von drei Arbeitstagen am nächsten Arbeitstag.</p> <p>Die Reparaturzeit von drei Arbeitstagen gilt nicht für alle geografischen Standorte und kann außerhalb von Ballungsräumen länger sein.</p>
Abdeckungsfenster	<p>Das Servicefenster gibt die Zeiten an, in denen die beschriebenen Serviceleistungen in den Reparaturzentren oder remote erbracht werden. Der Service ist montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Feiertage ausgenommen) und kann je nach geografischer Region variieren.</p>

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Einbehalt defekter Datenträger	<p>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 Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke ein, die von HP im Rahmen der HP Supportvereinbarung unterstützt werden.</p>

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
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 von einem 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

Merkmale	Servicebeschreibung
Return Service	<p>Der von HP erbrachte Return Service umfasst die Reparatur bzw. den Austausch sowie die Rücksendung des defekten Produkts 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 Produkts 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) HP Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern, die möglicherweise eine längere Reparaturzeit erfordern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Geschäftstagen ab dem Zeitpunkt, zu dem das Produkt in dem von HP bestimmten Reparaturzentrum eingetroffen ist, bis das reparierte oder ausgetauschte 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 anrufen (Feiertage ausgenommen). Für bestimmte Produkte kann ein erweiterter Telefonsupport 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 Produkts und die Rücklieferung des funktionstüchtigen Produkts umfasst. In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer für diesen Service drei (3) HP Geschäftstage, außer bei intermittierenden Fehlern, die möglicherweise eine längere Reparaturzeit erfordern.</p> <p>Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Geschäftstagen 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 anrufen (Feiertage ausgenommen). 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 Telefonsupport angeboten werden (Supportzeiten können je nach geografischem Standort variieren).</p>

Abdeckung

Alle Standardzubehörkomponenten des HP Basisprodukts sowie alle von HP gelieferten internen Komponenten wie HP Jetdirect Karten, Hauptspeicher und CD-ROM-Laufwerke sind durch diesen Service abgedeckt.

Das abgedeckte externe Zubehör, das zum Hauptprodukt gehört oder zusammen mit dem Hauptprodukt gekauft wurde, ist auf HP Mäuse, Tastaturen und Netzkabel beschränkt.

Nicht enthalten in diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Komponenten:

- Verbrauchsmaterialien wie u. a. vom Kunden auszutauschende Batterien und Stifte von Tablet PCs. Für Batterien mit langer Lebensdauer für HP Notebooks und Tablet-PCs gilt eine Abdeckung von bis zu drei (3) Jahren.
- Wartungskits, Tragetaschen und sonstiges Verbrauchsmaterial
- HP fremde Geräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör wie Halterungen, Dockingstationen und Port Replicators
- Alle Produkte, die zuvor von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

Mitwirkungspflicht des Kunden

In den Fällen, in denen der Kunde seiner weiter unten beschriebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, ist weder HP noch ein autorisierter Service-Provider verpflichtet, die Services laut Beschreibung zu erbringen.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde oder der autorisierte HP Ansprechpartner das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach Erwerb des Service registrieren. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb des von HP bereitgestellten Care Packs oder des von HP per E-Mail gesendeten Dokuments oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die entsprechende Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn (10) Tagen ab der Änderung erfolgen.

Auf Verlangen von HP wird der Kunde HP bei der Remote-Problembehebung 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
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten auf dem defekten Produkt entfernt werden, bevor es zur Reparatur oder zum Austausch an das von HP bestimmte Reparaturzentrum gesendet wird. HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem zurückgesendeten Produkt gespeichert sind.

Im Rahmen der Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ und unter Berücksichtigung der oben genannten Mitwirkungspflicht des Kunden liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Entfernen aller Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, bevor das defekte Produkt zur Reparatur oder zum Austausch an das von HP bestimmte Reparaturzentrum gesendet wird. 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 ausfüllen und unterzeichnen, das den Einbehalt des Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerks durch den Kunden 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.

Serviceeinschränkungen

Der Service wird, nach Ermessen von HP, durch eine Kombination aus Remote-Diagnose-Support, offsite erbrachten Diensten und anderen Methoden zur Servicebereitstellung erbracht. Zu anderen Methoden der Servicebereitstellung zählt unter anderem die Kurierlieferung von durch den Benutzer auszutauschenden Komponenten wie Tastatur, Maus oder, falls mit dem Kunden vereinbart, anderen von HP als Customer Self Repair eingestufteten Teilen bzw. einem kompletten Ersatzprodukt. Gegebenenfalls ermittelt HP die geeignete Methode der Serviceerbringung, um einen effektiven und zeitnahen Kundensupport leisten zu können und die Bedingungen des Call-to-Repair-Zeitraums zu erfüllen.

HP hat maßgeblich in die Entwicklung von Produkten investiert, um Reparaturen durch den Kunden zu ermöglichen. Customer Self Repair (CSR) ist ein wesentliches Element der Garantiebedingungen von HP. Sie ermöglicht eine direkte Lieferung von Ersatzteilen wie Tastatur, Maus oder anderer als CSR-Teile eingestufte Komponenten an den Kunden, sobald ein Fehler bestätigt ist. Der Versand von Teilen erfolgt in der Regel über Nacht, um eine möglichst schnelle Lieferung zu ermöglichen. Anschließend kann der Kunde die Teile zu einem für ihn günstigen Zeitpunkt austauschen.

Bei bestimmten Produkten ist die „verpflichtende“ CSR in der Standardgarantie enthalten. Für Kunden mit einem HP Care Pack oder einem Supportvertrag ist CSR optional. „Optional“ bedeutet, dass der Kunde die CSR selbst durchführt oder er sich dafür entscheiden kann, die Reparatur durch einen Service-Mitarbeiter von HP kostenlos durchführen zu lassen, falls der Supportvertrag für das Produkt noch nicht abgelaufen ist.

Beinhaltet ein Care Pack oder Supportvertrag die Durchführung von Maßnahmen vor Ort, werden die CSR-Teile direkt an den Kunden gesendet, falls er sich für CSR entscheidet. Möchte der Kunde jedoch die CSR-Option nicht nutzen, besucht ein Service-Mitarbeiter von HP den Standort des Kunden, um die Reparatur dort vorzunehmen.

Beinhaltet ein Care Pack oder Supportvertrag spezielle Offsite-Bedingungen wie Abhol- und Lieferservice oder eine Rücksendung an HP, muss der Kunde das Produkt nach dem Ermessen von HP an einen von HP autorisierten Reparaturstandort senden oder direkt an HP, falls der Kunde sich gegen eine CSR entscheidet.

Folgende Aktivitäten sind bei diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems sowie sonstiger Software und Daten;
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- 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 Ermessen von HP erforderlich sind aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Einschränkungen der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“

Die Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ bezieht sich nur auf Festplatten- oder ausgewählte SSD/Flash-Laufwerke, die von HP im Rahmen der Remote-Problemdiagnose als defekt eingestuft wurden. 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 Festplattenlaufwerken 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 Festplattenlaufwerken 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 oder vom Kunden an HP gesendet wurden. Entgegen jeglicher anderslautender Angaben in den HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge 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.

Einschränkungen bei der Serviceoption „Schutz bei versehentlichen Schäden“

Die Berechtigung zum Erwerb der Serviceleistung „Schutz bei versehentlichen Schäden“ erfordert, dass für das Produkt eine Werksgarantie oder ein Garantieverlängerungsservice mit einer Abdeckungsdauer gilt, die derjenigen 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, Quellencode, 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 Care Pack 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 ein Care Pack 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 bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts. 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 Leistungen durch diese Serviceleistung „Schutz bei versehentlichen Schäden“ gewährt werden. 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 dieser Serviceoption für 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 Care 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 Care Pack 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.

Allgemeines

Es können Anfahrtskosten anfallen. Bitte wenden Sie sich hierzu an die lokale HP Niederlassung.

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/computingservices

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, 2015–2016 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.

4AA5-9399DEE, Januar 2016, Rev. 1

