

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

HP Care Pack Services



HP Hardware Support Offsite 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 funktionsfähigen Produkts innerhalb einer Reparaturdauer von fünf Werktagen (kann je nach geografischem Standort variieren), die Übernahme von allen Kosten für Arbeitszeit und Teile sowie 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.

## **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 HP Care Pack Service abgedeckt
- Abhol- und Reparaturservice inklusive
- Steigerung der Verfügbarkeit und Produktivität
- Hochwertiger Support von HP
- Einfache Inanspruchnahme

## **Serviceüberblick**

- 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 fünf Werktagen (kann je nach geografischem Standort variieren)
- Standard-Ansprechzeiten

**Leistungsumfang im Detail**  
**Tabelle 1: Serviceleistungen**

<b>Merkmal</b>	<b>Servicebeschreibung</b>
<b>Ferndiagnose und -Support</b>	Sobald ein Problem auftritt, wendet der Kunde sich zunächst telefonisch an eine dedizierte Support-Telefonnummer. HP bietet grundlegende telefonische Unterstützung für Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung. Vor Beginn des Remote- oder Offsite-Supports kann HP den Kunden bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnosetools auszuführen oder weitere Support-Aktivitäten auszuführen. Anschliessend unterstützt HP den Kunden remote bei der Isolierung des Hardwarefehlers.
<b>Reparatur, Material und Ersatzteile</b>	<p>Sollte das Problem nach Ermessen von HP 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 HP unterstützte 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.</p> <p>HP kann darüber hinaus auch verfügbare technische Verbesserungen für das abgedeckte Produkt 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 nach Auffassung von HP erforderlich sind, um die Betriebsbereitschaft des abgedeckten Produktes wiederherzustellen oder dieses in einen supportfähigen Zustand zu versetzen.</p>
<b>Rücklieferung</b>	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 Service-Leistung erbracht wurde. Die Rücklieferung erfolgt per Paketdienst und dauert üblicherweise zwischen drei und sieben Arbeitstagen. Gegen eine Zusatzgebühr kann der Kunde eine schnellere Lieferung anfordern.
<b>Abholung durch HP</b>	Ein von HP autorisierter Kurier- oder Paketdienst holt das fehlerhafte Gerät landesweit dort beim Kunden ab, wo die Service-Leistung erbracht wird und bringt es in das ausgewiesene HP Reparaturzentrum. Der Kunde hat 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 13 Uhr mittags lokaler Zeit eingegangen sein. Später eingegangene Anforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt.
<b>Reparaturdauer</b>	In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer fünf 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 fünf Tagen am nächsten Arbeitstag. Die Reparaturzeit von fünf Tagen gilt nicht für alle geographischen Standorte und kann ausserhalb von Ballungsräumen länger sein.
<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 lokaler Zeit, montags bis freitags, ausschliesslich arbeitsfreie Tage bei HP, verfügbar (kann je nach geografischem Standort variieren).
<b>Accidental Damage Protection</b>	<p>Für ausgewählte Produkte können bestimmte Service-Levels mit Accidental Damage Protection angeboten werden. In Fällen, für die die Accidental Damage Protection zutrifft, erhält der Kunde für die abgedeckten 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 schützt nicht vor Diebstahl, Verlust, normaler Abnutzung, vorsätzlicher Beschädigung oder anderen Ausschlüssen (siehe „Einschränkungen“).</p> <p>Der Austausch von Hauptbestandteilen beschränkt sich auf drei 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 sein könnten.</p>

## Einschränkungen

Der Service kann in einem von HP ausgewiesenen Reparaturzentrum von einem HP Serviceexperten oder einem von HP bevollmächtigten 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

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
- Datenverlust oder Korruption, Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs, äussere Beschädigungen, Rost, Farbveränderungen, Oberflächenbeschaffenheit, Abnutzung, Einwirkungsschäden
- Fehler im Design, in der Konstruktion, in der Programmierung des Geräts oder in den Produktanweisungen
- 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 drei 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 drei Fällen pro Jahr werden auf Zeit- und Materialbasis in Rechnung gestellt.

## Mitwirkungspflicht

Der Kunde muss die vertraglich abgedeckte Hardware und das HP Care Pack entsprechend der jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service 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

## Serviceumfang

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

- Verbrauchsmaterialien wie beispielsweise Batterien, Glühbirnen für Projektoren und Tablet PC Pens
- Wartungskomponenten und andere Zubehörprodukte
- Drittanbietergeräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör wie z. B. Dockingstations und Portreplikatoren
- Alle Produkte, die von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

## Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann entsprechend lokaler Ressourcen variieren und auf bestimmte Produkte und geografische Standorte begrenzt sein.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter:  
[www.hp.com/ch/carepack](http://www.hp.com/ch/carepack)

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschliesslich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten, weder ausdrücklich noch stillschweigend. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.