

# HP Hardware-Austausch-Service am nächsten Arbeitstag

HP Care Pack Services



Der HP Hardware-Austausch-Service am nächsten Tag bietet einen zuverlässigen und schnellen Austausch-Service für ausgewählte Produkte. Der HP Austausch-Service am nächsten Arbeitstag ist eine kostengünstige und dennoch bequeme Alternative zum Vor-Ort-Support und zielt insbesondere auf Produkte ab, die einfach geliefert werden können und bei denen der Kunde Daten anhand von Sicherungsdateien problemlos wiederherstellen kann.

Der HP Hardware-Austausch-Service am nächsten Arbeitstag liefert ein Ersatzprodukt oder Ersatzteil am nächsten Werkarbeitstag kostenfrei an Ihre Adresse. Ersatzteile und -produkte sind neu oder im Hinblick auf die Leistung neuwertig.

## **Vorteile des Service**

- Bequemer Tür-zu-Tür-Service
- Kostengünstige Alternative zur Reparatur vor Ort
- Kostenlose Rücksendung durch HP

## **Serviceüberblick**

- Remote-Problemdiagnose und technischer Telefon-Support
- Hardware-Austausch am nächsten Arbeitstag
- Abholung des defekten Geräts
- Standardmässiges Servicefenster
- Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services

## Leistungsumfang im Detail Tabelle 1: Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
<b>Remote-Problemdiagnose und Support</b>	<p>Sobald ein Problem auftritt, wendet sich der Kunde zunächst über eine designierte Telefonnummer an den Support. HP bietet grundlegende telefonische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung. Vor der Vereinbarung eines Geräteauswechsels kann HP den Kunden bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnosetools zu starten oder weitere unterstützende Massnahmen auszuführen.</p>
<b>Hardware-Austausch am nächsten Arbeitstag</b>	<p>Wenn sich das Problem nach Auffassung von HP nicht per Fernzugriff beheben lässt, ersetzt HP das defekte Produkt oder das vom Kunden austauschbare Produkt durch ein Produkt oder Ersatzteil, das entweder neuwertig ist oder im Hinblick auf die Leistung einem neuen Produkt entspricht und keine wesentlichen Gebrauchsspuren aufweist.</p> <p>Bei Anrufen, die an Standard-Arbeitstagen (ausser an arbeitsfreien Tagen bei HP) vor 13.00 Uhr Ortszeit eingehen, wird das Ersatzprodukt am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Serviceanfrage versendet. Serviceanfragen, die nach 13.00 Uhr Ortszeit eingehen oder ausserhalb des Servicefensters liegen, werden am nächsten Arbeitstag protokolliert und am darauf folgenden Arbeitstag ausgeführt.</p> <p>Einige abgelegene Gebiete sind nicht mit dem Service-Level am nächsten Arbeitstag abgedeckt. Anstelle des Austausches am nächsten Arbeitstag wird eine Reparaturzeit von zwei bis drei Arbeitstagen angeboten. Das Ersatzprodukt wird durch einen Spediteur oder Kurier kostenlos an die Kundenadresse geliefert. Die Lieferung kann nur an Standorte erfolgen, die kein Zollverfahren für das Ersatzprodukt erfordern.</p>
<b>Abholung des defekten Geräts</b>	<p>Das Austauschprodukt geht in das Eigentum von HP über und wird von HP am Standort des Kunden abgeholt. HP holt das defekte Produkt entweder bei Lieferung des Austauschgeräts oder zu einem mit dem Kunden vereinbarten späteren Zeitpunkt ab.</p>
<b>Servicefenster</b>	<p>Das Servicefenster legt fest, in welchen Zeiten die beschriebenen Serviceleistungen vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht werden. Serviceanfragen, die ausserhalb dieses Servicefensters eingehen, werden am nächsten Tag registriert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat.</p> <p>Für berechnete Produkte sind die folgenden Servicefenster verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Standard-Geschäftszeiten an den üblichen lokalen Geschäftstagen: Der Service ist montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit (gesetzliche Feiertage ausgenommen) verfügbar.</li><li>• Erweiterte Geschäftszeiten an den üblichen lokalen Geschäftstagen: Der Service ist montags bis freitags von 08.00 bis 21.00 Uhr Ortszeit (gesetzliche Feiertage ausgenommen) verfügbar.</li></ul>
<b>Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services</b>	<p>Im Rahmen dieses Services stellt HP für ausgewählte Produkte Zugriff auf bestimmte auf dem Markt erhältliche elektronische und webbasierte Tools zur Verfügung. Der Kunde kann auf Folgendes zugreifen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählten HP Software- und Firmware-Patches, die Aktivierung proaktiver Servicebenachrichtigungen und der Zugang zu Support-Foren zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.</li><li>• Umfangreiche webbasierte Suchfunktionen für technische Support-Dokumente für eine schnellere Problembekämpfung.</li><li>• Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.</li><li>• Support Case Manager – ein Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an das HP Solution Center. Support Case Manager Center zur Unterstützung des Kunden bei einer schnellen Problembekämpfung, indem Support- oder Serviceanfragen vorab analysiert und automatisch an einen für die Beantwortung der Frage qualifizierten Techniker weiterleitet werden. Das Tool bietet zudem eine Statusanzeige für übermittelte Support- oder Serviceanfragen (einschliesslich der telefonisch eingegangenen Vorfälle).</li><li>• Die „HP Live“-Funktion zum direkten Online-Austausch mit einem HP Supporttechniker während der standardmässigen Geschäftszeiten von HP (montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit) – gesetzliche Feiertage ausgenommen. Durch die gemeinsame Nutzung von Browserinhalten hilft der HP Supporttechniker dem Kunden bei der Navigation zu relevanten Online-Inhalten, die bei der Problembekämpfung nützlich sein können. Der Zugriff auf diese Echtzeit-Unterstützung erfolgt über die „HP Live“-Schaltfläche auf der ausgewählten Website.</li><li>• Suchfunktionen in von HP oder Drittanbietern gehosteten Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, um Produktinformationen oder Antworten auf Fragen zu erhalten und an Support-Foren teilzunehmen.</li></ul>

## Abdeckung

Alle Standardzubehörkomponenten des ursprünglichen HP Produkts 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, Projektorlampen und Tablet PC Pens
- Wartungs-Kits und andere Zubehörprodukte
- Drittanbietergeräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör wie z. B. Dockingstationen und externe Monitore
- Alle Produkte, die von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

## Mitwirkungspflicht

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

Der Kunde verpflichtet sich, HP bei Bedarf bei der Remote-Problembehandlung zu unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Serviceumfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Durchführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Auf Anfrage von HP Durchführung sonstiger zumutbarer Aktivitäten, die HP helfen, das Problem zu ermitteln oder zu lösen

Bei ausgewählten Produkten ist der Kunde verpflichtet, HP vor der Servicebereitstellung über alle Konfigurationsanforderungen für das Ersatzprodukt zu informieren und diese Konfigurationsanforderungen auf jedem Service-Auftragsformular anzugeben.

Die Anlieferung von Ersatzprodukten bzw. die Abholung defekter Produkte erfolgt normalerweise an die Kundenadresse (am Empfang oder Wareneingang, falls es sich bei der angegebenen Kundenadresse um eine Firmenanschrift handelt).

Der Kunde muss den Empfang des Ersatzprodukts bei Lieferung schriftlich quittieren.

Der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- Erstellen und Verwalten einer Sicherungskopie des Betriebssystems, des Entwicklungsprogramms sowie aller betroffenen Softwareprogramme und Daten
- Wiederherstellen aller Softwareprodukte und Daten auf dem reparierten oder ausgetauschten Gerät
- Installation der Benutzeranwendungen und Sicherstellung der ordnungsgemässen Lizenzierung aller Softwareprodukte

Der Kunde verpflichtet sich zur rechtzeitigen Installation kritischer vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der vom Kunden austauschbaren Teile und Ersatzprodukte, die ihm bereitgestellt werden.

Der Kunde muss sich zur Nutzung des elektronischen Systems von HP registrieren, um Zugang zu beschränkten Produktinformationen zu erlangen und proaktive Benachrichtigungsdienste oder andere dem Kunden zur Verfügung stehenden Services zu nutzen.

## Einschränkungen

Im Ermessen von HP werden zur Erbringung der Serviceleistungen Remote-Diagnose und -Support mit der Lieferung eines Ersatzprodukts und anderen Verfahren kombiniert. Wahlweise können Produkte wie z. B. Tastatur, Maus oder andere Artikel, 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 Aktivitäten:

- Diagnose oder Wartung am Kundenstandort (wenn diese Leistungen erforderlich und angefordert sind, werden sie zu den Standard-Service-Tarifen von HP in Rechnung gestellt)
- Einrichtung und Installation des Ersatzprodukts am Kundenstandort
- Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Behebung von Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung für netzwerkbezogene Probleme
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP vorgeschlagene Vorsichtsmassnahmen durchzuführen
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemässer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die nach Meinung von HP erforderlich sind, weil von nicht autorisiertem, nicht zu HP gehörendem Personal Versuche unternommen wurden, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmassnahmen

Die Lieferung oder Abholung kann nur an Standorte erfolgen, die kein Zollverfahren für das Ersatzprodukt erfordern.

Die geografische Verfügbarkeit kann variieren.

## Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein.

## Weitere Informationen

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