

HP Hardware Support Offsite Return Services

HP Care Pack Services



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

HP bietet zwei Service-Level für die Rücksendung, die verschiedene Lieferoptionen zum von HP ausgewiesenen Reparaturzentrum ermöglichen.

Vorteile des Service

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

Serviceüberblick

- Remote-Problemdiagnose und Support
- Reparatur in dem von HP bestimmten Reparaturzentrum (Material inbegriffen)
- Rücklieferung der funktionsfähigen Einheit an Ihren Standort
- Flexible Versandmöglichkeiten zur Lieferung an das HP Reparaturzentrum
- Reparaturzeit von drei Werktagen (kann je nach geografischem Standort variieren)
- Standardmässiges Servicefenster

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen

Service	Servicebeschreibung
Remote-Problemdiagnose und Support	Sobald ein Problem auftritt, wendet der Kunde sich zunächst telefonisch an eine dedizierte Support-Telefonnummer. HP bietet grundlegende telefonische Unterstützung im Hinblick auf 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.
Offsite Support und Materialien	<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 Hardware-Produkt 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 Hardware-Produkte 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 Hardware-Produkte und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen sicherzustellen. HP kann nach eigenem Ermessen die Installation von Firmware-Updates festlegen, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, um die Betriebsbereitschaft des abgedeckten Produktes wiederherzustellen oder die Supportfähigkeit zu gewährleisten.</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 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.
Lieferung an das ausgewiesene HP Reparaturzentrum	<p>Abhängig vom erworbenen Service-Level bietet HP verschiedene Optionen für die Lieferung des defekten Produkts an das von HP ausgewiesene Reparaturzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lieferung durch den Kunden: Bei Auswahl dieser Option übernimmt der Kunde den Transport des defekten Produkts an das ausgewiesene HP Reparaturzentrum. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Produkt für den Transport ordnungsgemäss verpackt wird. Die Anlieferung kann persönlich oder durch einen Kurier-/Paketdienst erfolgen.• Abholung durch HP: 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 Serviceanfragen vor 12.00 Uhr mittags Ortszeit eingegangen sein. Später eingegangene Serviceanforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt.
Reparaturdauer	<p>In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer drei Werktage, ausser in Fällen unvorhergesehener Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen, die eine längere Reparaturzeit erfordern. 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). 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 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 geografischen Standorte und kann ausserhalb von Ballungsräumen länger sein.</p>
Servicefenster	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 wird montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit bereitgestellt, gesetzliche Feiertage ausgenommen (kann je nach geografischem Standort variieren).

Option	Servicebeschreibung
HP Return Service	<p>Der von HP erbrachte Return-Service umfasst die Reparatur bzw. den Austausch sowie die Rücksendung des Geräts einschliesslich aller Kosten für Ersatzteile, Arbeitszeit und Lieferung. Bei Auswahl der Option HP Return Service übernimmt der Kunde die Verantwortung für Verpackung und Lieferung des defekten Produkts an ein ausgewiesenes HP 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 Service-Leistung erbracht wurde. In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer drei Werktage, 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 im HP Reparaturzentrum eingetroffen 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 sich von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 17.00 Uhr Ortszeit (ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) telefonisch an das HP Kunden-Support-Zentrum wenden. Für bestimmte Produkte kann ein erweiterter Telefon-Support angeboten werden (Support-Zeiten können je nach geografischem Standort variieren).</p>
HP Pickup and Return Service	<p>HP bietet einen Tür-zu-Tür-Service, der die Abholung, Reparatur bzw. Austausch des defekten Geräts und Rücklieferung des funktionstüchtigen Produkts umfasst. In den in Frage kommenden Regionen beträgt die Reparaturdauer drei Werktage, bei unvorhergesehenen Störungen, die weitere Reparaturmassnahmen erfordern, kann sich dieser Zeitraum verlängern. Als Reparaturdauer gilt der Zeitraum in Tagen, von dem Zeitpunkt an dem das Produkt am Kundenstandort abgeholt wird (vorausgesetzt, dieser befindet sich in der geografischen Region, in der dieser Service angeboten wird), bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das reparierte Produkt für die Rücklieferung an den Kunden bereitsteht. 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 sich von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 17.00 Uhr Ortszeit (ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) telefonisch an das HP Kunden-Support-Zentrum wenden. Um eine Abholung am selben Tag sicherzustellen, müssen Serviceanfragen vor 13.00 Uhr Ortszeit eingegangen sein. Später eingegangene Anforderungen werden für eine Abholung am nächsten Arbeitstag vorgemerkt. Für bestimmte Produkte kann ein erweiterter Telefon-Support angeboten werden (Support-Zeiten können je nach geografischem Standort variieren).</p>

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 Portreplikatoren
- Alle Produkte, die von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

Mitwirkungspflicht

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

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 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.

Einschränkungen

Im Ermessen von HP werden zur Erbringung der Serviceleistungen Remote-Diagnose und-Support mit Serviceleistungen in einem ausgewiesenen HP Reparaturzentrum und anderen Verfahren kombiniert. Unter anderem können durch den Kunden ersetzbare Artikel, wie z. B. Tastatur, Maus oder ein komplettes Ersatzgerät, per Kurier an den Kunden gesendet 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 und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Behebung von Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- 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 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
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemässer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Durch den Benutzer durchzuführende vorbeugende Wartungsmassnahmen

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 HP Services erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter:
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.