

HP Hardware Support Exchange Service

HP Care Pack Services für kommerzielle PCs und Zubehör

Service-Übersicht

Riskieren Sie keine Zeitverluste durch unerwartete Hardwarefehler oder -probleme. Über den HP Hardware Support Exchange Service werden Austauschprodukte oder Ersatzteile innerhalb eines festgelegten Zeitraums geliefert, sodass die Betriebsbereitschaft Ihrer Systeme innerhalb kürzester Zeit wiederhergestellt wird. Als praktische und kostengünstige Alternative zur Vor-Ort-Unterstützung ermöglicht der Hardware Support Exchange Service den schnellen und zuverlässigen Austausch ausgewählter Produkte – hierzu gehören insbesondere Produkte, die sich problemlos versenden lassen und die einfache Wiederherstellung von Daten aus Ihren Sicherungsdaten erlauben. HP stellt für den Versand des fehlerhaften Produkts das Verpackungsmaterial zur Verfügung und übernimmt zudem die Versandkosten. Austauschprodukte oder Ersatzteile sind Neuteile oder Teile im Neuzustand mit vergleichbarem Leistungsverhalten.

Wichtigste Merkmale des Service

- Remote-Diagnose des Problems und Remote-Support
- Hardware-Austausch
- Frankiertes Rücksendetikett, Materialien und Anleitungen für die Rücksendung des fehlerhaften Produkts
- Flexible Serviceoptionen

Servicevorteile

- Bequemer Haus-zu-Haus-Service
- Übernahme der Fracht- und Verpackungskosten durch HP

Leistungen und Spezifikationen

PROBLEMDIAGNOSE UND UNTERSTÜTZUNG PER FERNZUGRIFF

Vor der Planung eines Teileaustauschs bietet HP per Telefon grundlegende technische Unterstützung bei Installation, Produktkonfiguration, Einrichtung und Problemlösung.

HARDWARE-AUSTAUSCH

Kann das Problem nicht remote gelöst werden, tauscht HP das fehlerhafte Produkt oder das durch die Kundin bzw. den Kunden austauschbare Teil gegen neue Produkte/Teile oder Produkte/Teile im Neuzustand mit vergleichbarem Leistungsverhalten aus. Das ersetzte Produkt oder Teil muss innerhalb des angegebenen Zeitraums zurückgegeben werden und geht wieder in das Eigentum von HP über.

FRANKIERTES RÜCKSENDEETIKETT, MATERIALIEN UND ANLEITUNGEN FÜR DIE RÜCKSENDUNG DES FEHLERHAFTEN GERÄTS

HP liefert das Ersatzprodukt in einer Verpackung, mit der Sie das fehlerhafte Produkt an HP zurücksenden können. Anweisungen und ein frankiertes Rücksendetikett zur Rückgabe des fehlerhaften Produkts sind in der Transportverpackung enthalten.

SERVICE-LEVEL-OPTIONEN

- **ERWEITERTER AUSTAUSCH AM NÄCHSTEN ARBEITSTAG:** HP bietet den Erweiterten Ersatzgeräteservice während der Standardgeschäftszeiten, außer in den HP Betriebsferien. Die üblichen Geschäftszeiten liegen meist zwischen 8:00 und 17:00 Uhr. von Montag bis Freitag, können jedoch entsprechend örtlichen Gepflogenheiten abweichen. Die Reaktionszeit kann je nach geografischer Region variieren. HP liefert ein Ersatzprodukt am nächsten Arbeitstag an Ihren Standort. Eine außerhalb der Servicezeiten eingegangene Service-Anforderung wird am nächsten Geschäftstag bestätigt und innerhalb des nächsten Geschäftstags bearbeitet.
- **VORAB-AUSTAUSCH:** HP liefert ein Ersatzprodukt an Ihren Standort, das innerhalb von vier bis sieben Werktagen nach der Registrierung einer Serviceanforderung geliefert wird. Die Lieferzeit hängt vom Lieferort ab.
- **PRODUKTAUSTAUSCH NACH EINGANG BEI HP:** Nach Erhalt des fehlerhaften Produkts durch HP und Bestätigung, dass das Produkt fehlerhaft ist, sendet HP ein Ersatzprodukt an Ihren Standort, das in der Regel innerhalb von 4 – 7 Werktagen nach Erfassung der Serviceanforderung geliefert wird. Die Lieferzeit hängt vom Lieferort ab.

Für alle Serviceleistungsoptionen gilt: Der Versand des Austauschprodukts oder Ersatzteils erfolgt über einen Spediteur oder Kurier an Ihren Standort ohne Berechnung von Frachtkosten. Der grenzüberschreitende Versand ist nicht möglich.

Spezifikationen für die Leistungserbringung

ABDECKUNG

Dieser Austauschservice deckt abgedeckte kommerzielle PCs von HP und andere Hardwareprodukte der Marke HP ab, einschließlich eigenständiger Monitore, die noch nicht durch ein HP Peripheriegeräte-Care Pack abgedeckt sind.

HP Dockingstationen oder Port-Replikatoren sind nur innerhalb des Landes abgedeckt, in dem das HP Care Pack gekauft wurde.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade erforderlich. Ein Upgrade wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen zu zusätzlichen Kosten führen. HP wird in diesen Fällen zusammen mit Ihnen nach einem Ersatz suchen. Aufgrund lokaler Support-Kapazitäten steht unter Umständen nicht in allen Ländern ein Ersatz zur Verfügung.

PFLICHTEN DER KUNDIN BZW. DES KUNDEN

Sie müssen die abgedeckte Hardware und HP Care Pack unmittelbar und gemäß der HP Care Pack Support-Servicevereinbarung registrieren. Auf Verlangen von HP werden Sie HP bei der Remote-Problembhebung unterstützen. Sie werden folgende Vorteile haben:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung der Kundin bzw. des Kunden zu ermitteln.
- Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Ausführen anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Verlangen von HP.

Sie müssen das defekte Produkt an HP senden. Erhält HP das defekte Produkt nicht innerhalb von fünfzehn (15) Geschäftstagen nach Eintreffen des Austauschprodukts bei Ihnen bzw. ist das Produkt nicht unterwegs zu HP, wird Ihnen der Listenpreis für das Austauschprodukt in Rechnung gestellt. Es liegt in Ihrer Verantwortung:

- Erstellung und Aufbewahrung einer aktuellen Sicherungskopie des Betriebssystems, des Entwicklungsprogramms und von allen anderen betreffenden Softwareprogrammen und Daten.
- Wiederherstellung der Software und Daten auf der Einheit nach der Reparatur oder dem Austausch.
- Installation der benutzerspezifischen Anwendungssoftware und Sicherstellung, dass die gesamte Software entsprechend lizenziert ist.
- Zeitnahe Installation kritischer, von der Kundin bzw. vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der von Ihnen gelieferten, austauschbaren Teile und Austauschprodukte.
- Registrierung für die Nutzung der elektronischen Einrichtungen bei HP für den Zugang zu Produktinformationen mit eingeschränktem Zugriff und für den Erhalt proaktiver Benachrichtigungen oder anderer Serviceleistungen für Sie.

Serviceeinschränkungen

Der HP Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Versand folgender Teile sein: durch den Kunden austauschbare Teile wie Tastatur, Maus oder andere Teile, die als CSR-Teile (Customer Self Repair) klassifiziert sind. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Supports geeignet ist.

AUSSCHLÜSSE VOM AUSTAUSCHSERVICE DES HARDWARESUPPORTS

- Diagnose oder Wartung an Ihrem Standort (falls Vor-Ort-Diagnose oder -Wartung erforderlich ist und angefordert wird, erfolgt die Rechnungsstellung an Sie auf der Grundlage der HP Standardsätze für Serviceleistungen).
- Einrichtung und Installation des Austauschprodukts an Ihrem Standort.
- Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten.
- Fehlerbehebung bei Problemen mit der Interkonnektivität oder Kompatibilität.
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen.

- Services, die erforderlich sind, weil Sie versäumt haben, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren.
- Services, die erforderlich sind, weil Sie die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt haben.
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die nach Ermessen von HP erforderlich sind, weil von HP nicht autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden.
- Der Service kann für ausgewählte Drucker mit einer beschränkten Seiten-Garantie eingeschränkt sein. Details entnehmen Sie bitte dem Druckerdatenblatt.

Ihr gewünschter Liefer- oder Abholort impliziert nicht, dass HP Austauschprodukte/-teile oder ausgetauschte Produkte/Teile über Landesgrenzen hinweg versenden muss. Die Reichweite der geografischen Abdeckung kann variieren.

Bestellinformationen

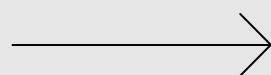
Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein. Wenden Sie sich an Ihren örtlichen HP Vertriebsbeauftragten oder HP Fachhändler, wenn Sie weitere Informationen wünschen oder den Hardware Support Exchange Service bestellen möchten.

AGB

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen Geschäftsbedingungen für HP Care Pack.

Um weitere Informationen

zu den HP Services zu erhalten, wenden Sie sich an eine unserer weltweiten Vertriebsniederlassungen oder besuchen Sie hp.com/go/pcservices.



Serviceleistungen und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach Ihrem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten Einschränkungen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter hp.com/go/cpc.

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die der Kundin bzw. dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Möglicherweise haben Kundinnen bzw. Kunden nach lokal geltendem Recht zusätzliche Rechte. Diese Rechte sind in keinsten Weise von den HP Servicebedingungen oder der eingeschränkten Gewährleistung Ihres HP Produkts betroffen.

© Copyright 2026 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keine zusätzlichen Garantieansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.