

Datenblatt HP Certified Refurbished Offsite-Support

Angebotsbeschreibung

Verlassen Sie sich mit dem HP Offsite Support auf die zuverlässige Remote-Fehlerbehebung bei Problemen mit HP Certified Refurbished PCs, wenn Sie (die Kundin bzw. der Kunde) zusätzlichen Support benötigen, aber nur über ein begrenztes Budget verfügen^{1,3}. Reparaturbedürftige Geräte können einfach abgeholt oder zur Reparatur an eine HP Fachwerkstatt geschickt werden.

Service-Highlights

- Reparatur im von HP benannten Reparaturzentrum (Ersatzteile und Arbeitsleistung enthalten)
- Rücksendung der funktionsfähigen Einheit
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte
- Hochwertige Betreuung bei Diagnose/Reparatur

Servicevorteile

- Hochwertiger Reparatur-Support für Ihre HP Certified Refurbished Geräte¹

Servicemerkmale und Bereitstellungsspezifikationen

Der HP Certified Refurbished Offsite-Support bietet hochwertige Remote-Unterstützung bei Offsite-Reparaturen für Ihre abgedeckte Hardware. Dieser Service beinhaltet Remote- und Offsite-Reparatur oder Austausch, einschließlich Materialien und Teile, Arbeitskosten und Kosten für die Rücksendung. Wenn sich das Geräteproblem nicht remote beheben lässt, kann ein HP Certified Refurbished Offsite-Support außerhalb des Kundenstandorts in einer HP Einrichtung durchgeführt werden. Die Lieferung des fehlerhaften Geräts an ein HP Werk kann durch einen von HP beauftragten Kurier erfolgen, der das reparaturbedürftige Gerät abholt und es nach Behebung des Problems an den Standort der Kundin bzw. dem Kunden zurückbringt. Alternativ stellt HP der Kundin bzw. dem Kunden ein Versandetikett zur Verfügung, damit die Kundin bzw. der Kunde für den Versand des Geräts an HP verantwortlich ist und HP das Gerät nach Behebung des Problems an den Standort der Kundin bzw. des Kunden zurücksendet.²

HP bietet Service-Levels mit verschiedenen Lieferoptionen zu einem von HP benannten Reparaturzentrum. Weitere Einzelheiten finden Sie unten.

REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

Die beste Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit HP ist das digitale Erstellen eines Falls unter <https://support.hp.com/>. Nachdem Ihr Fall bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren und den Hardwarefall zu lösen. HP führt eine Remote-Diagnose durch. Dabei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembehebung zu ermöglichen. Bei Problemen, die mit von der Kundin bzw. dem Kunden installierbaren Teilen und Firmware behoben werden können, leistet HP während des Abdeckungsfensters Remote-Unterstützung. Customer Self Repair (CSR)-Teile werden an die Kundin bzw. an den Kunden versandt, und bei Bedarf kann HP remote beim Installationsprozess behilflich sein.

Vorfälle mit abgedeckter Hardware können den HP Supportmitarbeitern über die Website rund um die Uhr gemeldet werden. (Besuchen Sie <https://support.hp.com>, wählen Sie die Registerkarte „Business Support“ und dann „Neuen Fall erstellen“). Danach können die Kundinnen und Kunden ihre Fälle von hier aus verwalten. Während der Betriebszeiten können sich die Kundinnen und Kunden in Fragen bestehender Fälle auch telefonisch oder per Chat an das HP Customer Support Center wenden. Das HP Customer Support Center ist montags bis freitags außer an Feiertagen zwischen 08:00 und 17:00 Uhr Ortszeit geöffnet. Es kann ein erweiterter telefonischer Support verfügbar sein.² Kundinnen bzw. Kunden, die HP direkt telefonisch oder im Chat kontaktieren, werden zu einem unserer Standardagentinnen bzw. -agenten durchgestellt, der/die zunächst die verwaltungstechnischen Angaben überprüft, um die Kundinnen bzw. Kunden zu identifizieren und zu überprüfen, ob sie über eine Berechtigung für diesen Service verfügen. HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung. Dazu wird die Serviceanforderung protokolliert und dem Fall wird eine ID zugewiesen, die Ihnen dann mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

ZUGRIFF AUF ELEKTRONISCHE SUPPORT-INFORMATIONEN UND -SERVICES

Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu elektronischen und webbasierten Tools. Dabei erhalten Sie Zugriff auf:

- Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Benutzer:innen zur Verfügung gestellt werden. Dazu zählen das Abonnement hardwarebezogener Servicebenachrichtigungen sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Anwenderinnen und Anwendern.
- Erweiterte webbasierte Suchvorgänge nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- Ein webbasiertes Tool zur direkten Einsendung von Fragen an HP (gehen Sie zu <https://support.hp.com> und wählen Sie die Registerkarte „Business Support“). Dieses Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet. Es ermöglicht auch die Anzeige des Status jeder eingereichten Support- oder Serviceanforderung, und die weitere Interaktion damit.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Support-Fragen finden und sich an Support-Foren beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

OFFSITE-SUPPORT UND MATERIALIEN

Falls HP zu dem Schluss kommt, dass eine Behebung des Problems aus der Ferne nicht möglich ist, weist HP die Kundin bzw. den Kunden an, die fehlerhafte Hardware an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zu senden. Je nach der Abdeckung in Ihrer geografischen Region holt HP das Gerät alternativ am Standort der Kundin bzw. des Kunden ab. HP stellt externen technischen Support bereit. HP stellt die von HP unterstützten Teile und Materialien bereit, die erforderlich sind, um die Hardware wieder betriebsfähig zu machen. HP kann nach freiem Ermessen entscheiden, solche Hardware auszutauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzteile und Austauschprodukte sind neu oder im Hinblick auf Funktion und Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

HP Firmware-Updates sind für Kundinnen und Kunden mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt. Im Rahmen dieses Service sind Sie für den Download, die Installation und die Verwendung von Firmware-Updates für abgedeckte Produkte berechtigt. Dabei gelten die Lizenz einschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem externen Hardware-Support Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

Sie müssen über die entsprechenden Lizenzen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben. HP benötigt möglicherweise eine Service-Level-Analyse der abgedeckten Produkte. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Händler mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu arrangieren. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Techniker:innen ermöglichen, potenzielle zukünftige Hardwareprobleme zu überwachen und zu beheben und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP über Remote-Systemzugriff, mithilfe von Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

ESKALATIONS MANAGEMENT

HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeitende mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

BEENDIGUNG DER ARBEITEN

Reparaturen gelten als abgeschlossen, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. HP haftet nicht bei Datenverlust. Für die Implementation geeigneter Verfahren zur Datensicherung sind Sie selbst verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung auf korrekte Funktion erfolgen. Es obliegt im alleinigen Ermessen von HP, ob zusätzliche Schritte zur Überprüfung des Abschlusses der Reparaturaktivität erforderlich sind. HP kann beschließen, das Produkt zu ersetzen, anstatt es zu reparieren.

VERSAND AN DAS VON HP BENANNT REPARATURCENTER

Je nach der am Standort der Kundin bzw. des Kunden verfügbaren Abdeckung bietet HP unterschiedliche Optionen für den Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Abholung durch HP: Ein von HP autorisierter Kurier holt das defekte Gerät am Kundenstandort ab, sofern es sich innerhalb der Region befindet, in denen der Service angeboten wird² | <ul style="list-style-type: none">▪ Lieferung durch die Kundin bzw. den Kunden: Die Kundin bzw. der Kunde ist für die Verpackung des defekten Produkts und dessen Versand an das/ Abgabe beim zuständigen von HP benannten Reparaturzentrum verantwortlich. |
|---|---|

RÜCKSENDUNGSSERVICE (RETURN SERVICE)

HP bietet einen Rücksendeservice an, der die Rücksendung des reparierten Produkts beinhaltet.

Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP Certified Refurbished Geräte einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher. Abgedeckt sind auch angeschlossene Zubehöerteile der Marke HP, die in der Originalverpackung des Geräts enthalten sind, wie z. B. eine kabelgebundene Maus, eine kabelgebundene Tastatur oder ein Netzteil.

Akkus für gewerblich genutzte HP Notebooks sind bis zur Garantiedauer des Produkts oder bis zu 1.000 Ladezyklen abgedeckt, je nachdem, was zuerst eintritt.

Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr erhältlich sind oder sich dem Ende ihrer Lebensdauer nähern, kann ein Upgrade-Pfad erforderlich sein. HP wird der Kundin bzw. dem Kunden diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Die Verfügbarkeit von Ersatzkomponenten kann je nach Region variieren.

MITWIRKUNGSPFLICHT DER KUNDIN BZW. DES KUNDEN

- HP behält sich das Recht vor, den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden, mit Ausnahme durch HP verursachter Verzögerungen.
- HP empfiehlt Ihnen nachdrücklich die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Erbringung des Service zu ermöglichen. Wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert wird, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet.
- Falls die Kundin bzw. der Kunde der in diesem Abschnitt genannten Verantwortung nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet, die beschriebenen Services zu erbringen.
- Die Kundin bzw. der Kunde oder die von HP autorisierte Vertreterin bzw. der von HP autorisierte Vertreter muss die für den Support vorgesehene Hardware innerhalb von zehn Tagen nach Erwerb des Service registrieren lassen. Dabei sind die Registrierungshinweise im Care Pack oder in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument bzw. die sonstigen diesbezüglichen Hinweise von HP zu befolgen. Sollte sich das Land für ein abgedecktes Produkt ändern, muss die Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

- Auf Anfrage muss die Kundin bzw. der Kunde für Folgendes sorgen:
 - Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
 - Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme. Auf Anforderung von HP muss die Kundin bzw. der Kunde dem defekten Produkt Ausdrucke beifügen, die die Ergebnisse aller zuvor durchgeführten Selbsttests beschreiben.
 - Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.
- Die Kundin bzw. der Kunde hat sicherzustellen, dass das Produkt entsprechend verpackt und für die Abholung durch die gewählte Liefer- oder Versandmethode an das von HP benannte Reparaturcenter vorbereitet ist.
- Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom 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 eingesendeten Produkt gespeichert sind.

SERVICEBESCHRÄNKUNGEN

- Der Service wird nach Ermessen von HP mithilfe von Offsite- oder anderen Methoden der Servicebereitstellung erbracht. Zu anderen Methoden der Servicebereitstellung zählt unter anderem die Kurierlieferung von durch den Anwender bzw. die Anwenderin auszutauschenden Komponenten wie Tastatur, Maus oder, falls mit der Kundin bzw. dem Kunden entsprechend vereinbart, anderen von HP als Customer Self Repair (CSR) eingestufteten Teilen bzw. einem kompletten Ersatzprodukt. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports angemessen ist.
- HP Certified Refurbished Offsite Support erfordert, dass die Kundin bzw. der Kunde das Produkt an einen autorisierten HP Reparaturort liefert oder an HP sendet, falls die Kundin bzw. der Kunde entscheidet, dass er CSR nicht nutzen möchte.
- Die HP Care Pack Services mit dieser Abdeckung umfassen keine Peripheriegeräte wie Monitore, Headsets, Mäuse usw.
- Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, von Kundinnen und Kunden auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die Anwenderinnen bzw. Anwendern obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern.
- Updates für Firmware, Software und Treiber von Drittanbietern für Software, die Teil des HP Hardwareprodukts sind, werden abgedeckt, sofern diese innerhalb des Supportzeitraums liegen.

AUSGESCHLOSSEN VOM HP CERTIFIED REFURBISHED OFFSITE-SUPPORT

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems sowie anderer Software oder Daten.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- Services, die erforderlich sind, weil versäumt wurde, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren.
- Services, die erforderlich sind, weil die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt wurden.
- Services, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die aufgrund nicht autorisierter und von Nicht-HP-Personal unternommener Versuche, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind.
- Vorbeugende Wartung durch die Kundin bzw. den Kunden.

SERVICEVORAUSSETZUNGEN

- HP Certified Refurbished Offsite-Support gilt nur für aktuelle HP Certified Refurbished Geräte. Bitte wenden Sie sich an Ihren Partner Business Manager (PBM) oder lokalen Vertriebsbeauftragten, um eine Liste der aktuell berechtigten HP Certified Refurbished Geräte zu erhalten.

MAXIMAL UNTERSTÜTZTE LEBENSDAUER/MAXIMALE NUTZUNGSDAUER

- Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder ihre maximale Nutzungsdauer gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden im Rahmen dieses Service nicht bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht. Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer erreicht haben, können durch funktionsfähige Äquivalente ersetzt werden.

Es gelten die Geschäftsbedingungen.

Weitere Informationen finden Sie unter <https://cpc2.ext.hp.com/>

Weitere Informationen

zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder Fachhändler oder unter: hp.com/support-services.



1. HP Certified Refurbished Hardware wird kosmetisch überarbeitet, durchlaufen einen Funktionstest, unterliegen einer Datenbereinigung, erhalten ein neues Image und OEM-Ersatzteile von HP.
2. Service-Level und Reaktionszeiten variieren je nach geografischem Standort.
3. Der HP Certified Refurbished Offsite-Support ist bereits zum Zeitpunkt des Geräteerwerbs verfügbar.

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen. Diese sind entweder angegeben oder werden der Kundin bzw. dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt. Die Kundin bzw. der Kunde kann gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die HP Herstellergarantie Ihres HP Produkts unberührt.