



HP Akkuaustauschservice

Serviceübersicht

Der Service „Akkuaustausch“ bietet Ihnen zwei komfortable Möglichkeiten zum Austausch fehlerhafter Akkus – Vor-Ort- oder Fernaustausch des Akkus. Bei beiden Optionen wird ein¹ Austauschakku bereitgestellt, wenn festgestellt wird, dass der beim Kauf vorhandene Originalakku infolge eines Material- oder Verarbeitungsfehlers defekt geworden ist oder eine verminderte Ladekapazität von unter 50 % aufweist.

Dieser Service endet, nachdem Sie einen Akkuaustausch durchgeführt haben oder wenn der Servicezeitraum für das unterstützte Produkt ausläuft, je nachdem, was früher eintrifft.

Vorteile des Service

- Zwei komfortable Methoden zum Austausch fehlerhafter Akkus – Vor-Ort- oder Fernaustausch des Akkus
- Rechtzeitiger Akkuaustausch zur Verbesserung Ihrer persönlichen Produktivität
- Hochwertiger technischer Support für einen einfachen Akkuaustausch

Wichtigste Leistungsmerkmale

- Technischer Remote-Support, Analyse und Fehlerbehebung
- Option auf Vor-Ort-Austausch durch eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. einen von HP autorisierten Ansprechpartner
- Option auf Offsite-Rückgabe und Austauschservice bei einem von HP benannten Reparaturzentrum

Serviceleistungen und Spezifikationen für die Leistungserbringung

Leistung	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Garantie für Akku	Diese Garantie für den Akku gilt nur innerhalb des Garantiezeitraums bei einem Ausfall aufgrund von Material- oder Verarbeitungsfehlern. Die Garantie für den Akku erstreckt sich nicht auf eine eventuell auftretende geringere Ladekapazität.
Service für Akkuaustausch	Zusätzlich zur Garantie bei einem Versagen des Akkus deckt der Akkuaustauschservice Folgendes ab: ▪ Material- oder Verarbeitungsfehler. ▪ Abnahme der Ladekapazität unterhalb von 50 Prozent, zu der es mit der Zeit und Nutzung bei sämtlichen Akkus kommen kann.



Leistung	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Remote-Problem-diagnose und -Support	▪ Einfache telefonische Unterstützung bei technischen Problemen zwecks Analyse, Remote-Supportlösungen, Fehlerbehebung, Problemlösung, Installation und Einstellung. ▪ Für alle Leistungen.
Vor-Ort-Service¹	▪ Technischer Support vor Ort zum Austausch des defekten Akkus durch eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. einen von HP autorisierten Ansprechpartner. ▪ HP-unterstützte Produkte und Materialien, die für den Austausch des fehlerhaften Akkus erforderlich sind.
Offsite-Rückgabeservice	▪ Rückgabe des fehlerhaften Akkus an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zwecks technischem Support, Reparatur und Austausch. ▪ HP-unterstützte Produkte und Materialien, die für den Austausch des fehlerhaften Akkus erforderlich sind. ▪ Rücksendung des reparierten oder ausgetauschten Produkts an Ihren Standort innerhalb von 3 bis 7 Werktagen nach Abschluss des Services.

Serviceumfang

Zur Inanspruchnahme dieses Services laden Sie bitte das HP Battery Check-Programm herunter und führen es aus, dann wenden Sie sich bitte an HP für Supportleistungen. Alternativ können Sie HP Premium+ Support^{2,3} (zuvor Active Care) erwerben; dann werden Popup-Warnungen am Gerät der Endnutzerin bzw. des Endnutzers, um diese(n) davon in Kenntnis zu setzen, dass ein Austausch des Akkus erforderlich ist. HP bietet grundlegende, technische Unterstützung an, um zu überprüfen, ob ein Austausch des Akkus notwendig ist. Möglicherweise werden Sie von HP gebeten, relevante Informationen bereitzustellen, Diagnosetools zu starten und sonstige unterstützende Maßnahmen vorzunehmen. Wenn der Akku nach Beurteilung durch HP die Austauschkriterien erfüllt, wird HP ihn gemäß der zugesagten Abdeckung austauschen.

Vor-Ort-Service	Eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. ein von HP autorisierter Ansprechpartner leistet den technischen Support und Austauschdienste an Ihrem Standort. Wenn eine von HP autorisierte Ansprechpartnerin bzw. ein von HP autorisierter Ansprechpartner an Ihrem Standort eintrifft, setzt er die Erbringung dieses Service nach Ermessen von HP entweder vor Ort oder Remote fort, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen.
Externer Rückgabeservice	Sie werden gebeten, das Gerät mit dem fehlerhaften Akku an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zurückzugeben, wo HP den technischen Support und die Austauschdienste durchführt. Je nach regionaler Verfügbarkeit bietet HP unterschiedliche Optionen für den Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum: ▪ Versand durch die Kundin bzw. den Kunden: Bei dieser Option trägt der Kunde die Verantwortung für den Versand des fehlerhaften Produkts an ein von HP benanntes Reparaturzentrum. Die Lieferung kann persönlich oder durch einen lokal verfügbaren kommerziellen Versanddienst erfolgen. ▪ Abholung durch HP: Ein von HP beauftragter Kurierdienst holt das fehlerhafte Produkt an Ihrem Standort ab oder HP stellt einen leeren Karton und einen im voraus bezahlten Paketschein für das Gerät zur Verfügung (abhängig von den regionalen Lieferbedingungen) und schickt es an ein von HP benanntes Reparaturzentrum.



Nach Abschluss der Reparatur bringt ein von HP beauftragter Kurierdienst das Produkt an Ihren Standort zurück.

Die im Rahmen einer Leistung dieses Service verwendeten Ersatzteile und Produkte sind neu oder hinsichtlich ihrer Funktionalität gleichwertig mit neuen Produkten. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über.

HP kann auf dem Markt verfügbare, technische Verbesserungen an der abgedeckten Hardware installieren, um einen ordnungsgemäßen Betrieb sicherzustellen und die Kompatibilität mit der von HP gelieferten Hardware zu gewährleisten. Nach eigenem Ermessen kann HP auch Firmware-Updates installieren, die erforderlich sind, um das Produkt wieder betriebsbereit zu machen bzw. die Support-Fähigkeit durch HP zu gewährleisten.

Servicefenster

Der Service ist verfügbar von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr Ortszeit, mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage. Serviceanfragen, die nach 14:00 Uhr Ortszeit und außerhalb des Abdeckungsfensters eingehen, werden am nächsten Werktag protokolliert. Die Abdeckung kann je nach Region abweichen.

Mitwirkungspflicht der Kundin bzw. des Kunden

Falls von HP verlangt, sind Sie oder der von HP autorisierte Partner dafür verantwortlich, das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn Tagen nach dem Kauf dieses Service mithilfe der Registrierungsanweisungen im HP Care Pack, den von HP zur Verfügung gestellten E-Mail-Dokumenten oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die HP Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung der vorhandenen Registrierung) innerhalb von zehn (10) Tagen ab der Änderung erfolgen.

Kundinnen bzw. Kunden die ihren einmaligen Akkuaustauschservice nicht vorab registriert haben, sollten berücksichtigen, dass es erforderlich ist, den Kauf zu registrieren, bevor ein Auftrag zum Austausch eines Akkus bearbeitet werden kann. Sie müssen einen Kaufbeleg vorweisen, wenn Sie einen Anspruch geltend machen. Sie sollten auch damit rechnen, dass die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter des Callcenters Sie nach Angaben aus dem Kaufbeleg fragt und dass Sie eine Kopie des Belegs an HP faxen oder mailen müssen.

Bei dem Versuch einer Fernwartung zur Behebung des Problems wird HP Sie um Folgendes bitten:

- Sämtliche Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
- Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Weitere, angemessene Maßnahmen, die HP die Ermittlung oder Lösung von Problemen erleichtern.

Bei einem Offsite-Akkuaustausch liegt es in der Verantwortung der Kundin bzw. des Kunden, HP-Geräte mit fehlerhaften Akkus ordnungsgemäß zu verpacken und sie für den Versand an und den Empfang durch HP vorzubereiten.

Serviceeinschränkungen

Der Erwerb dieses Services muss innerhalb eines Zeitraums von 90 Tagen ab Kaufdatum der Hardware erfolgen. Kundinnen bzw. Kunden, die beim Erwerb der Hardware keinen **Akkuaustauschservice** erworben haben, können von HP nach dem Kauf ein optionales Akku-Kit erwerben.

Dieser Service gilt für einen (1) Akkuaustausch für die vertraglich festgelegten Produkte gemäß den Nutzungsbedingungen. Die Abdeckung ist auf den ersten Akku beschränkt, der ursprünglich konfiguriert und mit dem Produkt erworben wurde. Die Lebensdauer von Akkus variiert, was von der Konfiguration und Verwendung des Produkts abhängt sowie u.a. von Modell, laufenden Anwendungen, Stromversorgungseinstellungen und Produktmerkmalen.



Ausschlüsse

Folgende Maßnahmen sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Über den Austausch des Akkus hinausreichende Reparaturen, sollten Reparaturen dieser Art erforderlich sein.
- Austausch zusätzlicher Teile, da dieser Service separat berechnet wird.
- Austausch eines zweiten oder von zusätzlichen Akkus, die nach dem Erwerb der ursprünglichen Konfiguration mit langlebigen Akkus und Reiseakkus erworben wurde.
- Eine Abdeckung, die über die im Service enthaltenen Nutzungsbedingungen hinausreicht.
- Versagen oder geringere Leistung aufgrund von Unfällen, Zweckentfremdung, Missbrauch, Verschmutzung, unsachgemäßer Kalibrierung, ungeeigneter oder unangemessener Wartung oder aus anderen Gründen.

Der Service ist nicht in allen Ländern und Regionen verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihre HP Vertriebsansprechpartnerin bzw. Ihren HP Vertriebsansprechpartner, um Informationen bezüglich der Verfügbarkeit zu erhalten.

Bestellinformationen

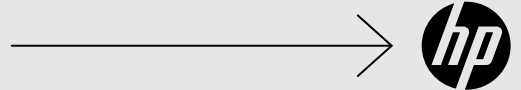
Die Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels kann je nach lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. Um weitere Informationen zu erhalten oder den einmaligen **Akkuaustauschservice** zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokale HP Vertriebsansprechpartnerin bzw. Ihren lokalen HP Vertriebsansprechpartner.

AGB

Lesen Sie hier die vollständigen [Geschäftsbedingungen](#).

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich für weitere Details an Ihren lokalen HP Vertreter oder Channel Partner oder besuchen Sie hp.com/go/pcandprintservices



Fußnoten und Haftungsausschlüsse:

1. 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 Informationen finden Sie unter <https://cpc2.ext.hp.com/>. Für HP Services gelten die anwendbaren HP Nutzungsbedingungen, die der Kundin bzw. dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Die Kundin bzw. der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Rechte geltend machen. Diese Rechte bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die beschränkte HP Herstellergarantie für Ihr HP Produkt unberührt.
2. Prädiktive Erkenntnisse und proaktiver Support sind nur in Verbindung mit dem HP Premium+ Support möglich. Für ausgewählte HP Workforce-Lösungen wird ein HP Insights-Agent für Windows, Mac und Android benötigt. Dieser kann unter <https://admin.hp.com/software> heruntergeladen werden. Die vollständigen Systemanforderungen und Services, für die der Agent erforderlich ist, finden Sie unter <https://admin.hp.com/requirements>. Der Agent erfasst Telemetrie- und Analytikdaten in Bezug auf in die Workforce Experience Plattform integrierte Geräten sowie Anwendungen und wird nicht als eigenständiger Service angeboten. Ein Internetzugang mit Verbindung zur Workforce Experience Plattform ist erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ II zertifiziert.
3. HP Essential Support, HP Premium Support und HP Premium+ Support sind bereits zum Zeitpunkt des Geräteerwerbs verfügbar. 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 Informationen finden Sie auf www.hp.com/go/cpc. Für HP Services gelten die anwendbaren HP Nutzungsbedingungen, die der Kundin bzw. dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Die Kundin bzw. der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Rechte geltend machen. Diese Rechte bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die beschränkte HP Herstellergarantie für Ihr HP Produkt unberührt.

Für HP Services gelten die anwendbaren HP Servicebedingungen, die dem der Kundin bzw. dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Die Kundin bzw. der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Rechte geltend machen. Diese Rechte bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die beschränkte HP Herstellergarantie für Ihr HP Produkt unberührt.

© 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 dem vorliegenden Dokument sind keine weiterreichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.