

HP Travel Support Offsite

HP Care Pack Services



Vorteile des Service

- HP Hardware-Support auf Reisen
- Internationale Unterstützung
- Flexible Transportoptionen
- Zuverlässige, kosteneffiziente Alternative zu Vor-Ort-Support

Highlights des Service

- Remote-Problemdiagnose und telefonischer Support
- Unterstützung in über 80 Ländern
- Rücksendung des funktionsfähigen Geräts an Ihren Aufenthaltsort
- Flexible Optionen für die Lieferung des Geräts an ein von HP benanntes Reparaturzentrum
- Standardbearbeitungszeit von drei Werktagen (kann je nach Ort variieren)
- Übliche Geschäftszeiten
- Schutz bei Unfallschäden (optional; nur für bestimmte serviceberechtigte Produkte)

Serviceübersicht

Travel Support Offsite unterstützt Nutzer von Mobilgeräten, die auf Reisen sind, mit Hardware-Support. Wir bieten telefonischen Support, diagnostizieren Probleme und organisieren bei Bedarf den Transport des Geräts zu einem designierten HP Reparaturzentrum. Der Service ist an allen Orten verfügbar, die unter hp.com/services/travel aufgeführt sind. In teilnehmenden Ländern erfolgt die Unterstützung in der Landessprache.

Leistungen und Spezifikationen

Remote-Problemdiagnose und -Support.

Wir bieten per Telefon grundlegende technische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Einrichtung und Problembehebung.

Offsite-Reparatur und Austausch

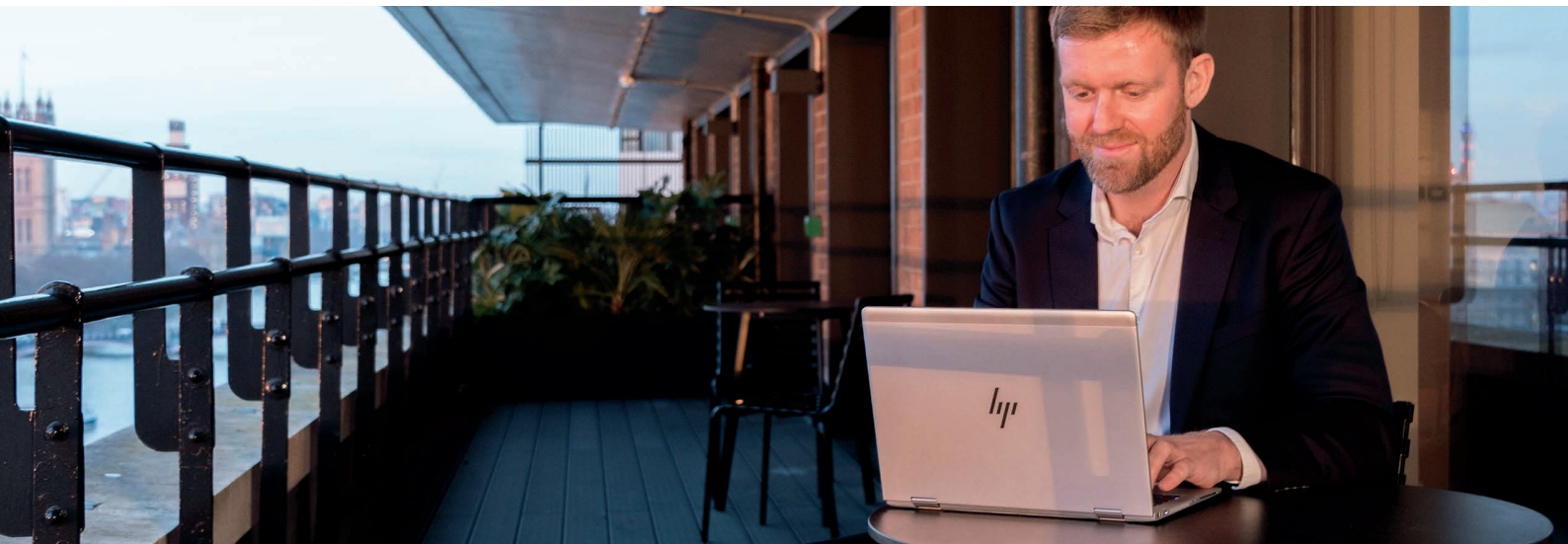
Lässt sich ein Problem nicht aus der Ferne lösen, organisieren wir den Transport Ihres Geräts zu einem designierten HP Reparaturzentrum. Dort wird bestimmt, ob Ihr Gerät repariert werden kann oder ausgetauscht werden muss.

Transport zum Reparaturzentrum

Je nach erworbenem Servicelevel bietet HP zwei verschiedene Transportoptionen: Sie können den Transport selbst organisieren (entweder persönlich oder über einen Dienstleister vor Ort) oder HP sorgt für die Abholung des Geräts per Kurier und die Lieferung an das Reparaturzentrum.

Rücksendung

Ein von HP autorisierter Kurier übernimmt den Rücktransport des reparierten oder ausgetauschten Produkts an Ihren Aufenthaltsort (in derselben Serviceregion).



Leistungen und Spezifikationen (Forts.)

Optionale Services

- **Schutz bei Unfallschäden:** Bestimmte Servicelevels können für serviceberechtigte Hardware-Produkte den Schutz bei Unfallschäden beinhalten. Als Unfallschaden gilt eine physische Beschädigung des Produkts, die durch ein plötzliches, nicht vorhersehbares Ereignis verursacht wird. Voraussetzung ist, dass der Schaden im Rahmen der normalen Nutzung entsteht. Beispiele hierfür sind Schäden durch das versehentliche Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in das Gerät, Beschädigungen durch Stürze, Überspannungsschäden oder beschädigte LCD-Displays und Teile. Unter Umständen gelten länderspezifische Einschränkungen; bitte informieren Sie sich bei Ihrem HP Ansprechpartner.
- **Verbleib defekter Datenträger beim Kunden:** Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurückbehalten. Die Option umfasst alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems.

Servicedetails

Remote-Problemdiagnose und -Support.

Wenn ein Problem auftritt, rufen Sie unseren Support über die designierte Telefonnummer an. Möglicherweise werden Sie gebeten, relevante Informationen bereitzustellen, Diagnosetools auszuführen und sonstige unterstützende Maßnahmen vorzunehmen.

Offsite-Reparatur und Austausch

Kann das Gerät repariert werden, stellen wir die nötigen Teile und das erforderliche Material bereit. Andernfalls liefern wir Ihnen ein Austauschgerät.

Transport zum Reparaturzentrum

- **Transport durch den Kunden:** Bei dieser Option transportieren Sie das defekte Produkt selbst zum Reparaturzentrum – entweder persönlich oder unter Beauftragung eines Dienstleisters vor Ort.
- **Abholung durch HP:** Unser Kurier holt das defekte Produkt an Ihrem Aufenthaltsort ab, wenn Sie sich in der Serviceregion befinden, und liefert es an das Reparaturzentrum. Eine Abholung am selben Tag muss vor 12 Uhr mittags lokaler Zeit angefordert werden. Alle anderen Anforderungen werden für den nächsten Werktag terminiert.

Rücksendung

Rücksendungen dauern in der Regel zwischen drei und sieben Werktagen. Sie haben die Möglichkeit, gegen zusätzliche Gebühr eine schnellere Transportvariante für die Rücksendung zu wählen.

Service details (Forts.)

Abdeckungsfenster

Der Service ist zwischen 8:00 und 17:00 Uhr von Montag bis Freitag verfügbar, mit Ausnahme der Werksferien von HP (kann je nach Region variieren).

Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs – einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke. Ebenfalls abgedeckt ist Zubehör der Marke HP, das gemeinsam mit dem Computer gekauft wurde und in der Originalverpackung der Workstation, des Thin Clients, des Notebooks oder des Tablet-PCs enthalten war (z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation, Adapter, Portreplikator oder Netzteil).

HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungsbeschränkung gelten nicht für externe HP Monitore. Bei All-in-One Geräten wird der Bildschirm nicht als separater, externer Monitor gewertet. Ein zweiter Monitor, der an ein All-in-One Gerät angeschlossen ist, wird allerdings nicht durch diese HP Care Packs abgedeckt.

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

Bei HP Point-of-Sale (POS) Systemen und Produktbündeln (etwa Einzelhandels-Lösungen oder mobile POS-Lösungen) deckt dieser Service nur die Basiseinheit ab – es sei denn, der Serviceumfang gibt an, dass es sich um einen Service für POS-Lösungen handelt, der sowohl die Basiseinheit als auch bis zu sechs Peripheriegeräte mit HP Produkt- und Seriennummern umfasst. Dies wären beispielsweise Kassenschubladen, Drucker, Pole Displays, Barcode-Lesegeräte oder Handscanner, die als Teil des Produktbündels verkauft wurden.

Die Abdeckung für serviceberechtigte Multivendor-Systeme erstreckt sich auf alle internen Komponenten von Standardherstellern sowie auf den externen Monitor, die Tastatur und die Maus.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, durch den Kunden zu tauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs); Maintenance Kits und sonstige Verbrauchsmaterialien; Wartungsaufgaben, die dem Benutzer obliegen; Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile HP Business-PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt. Lesen Sie „Understanding Battery Warranties for Business Notebooks“ auf hp.com, um Näheres zu erfahren.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. Ein Upgrade wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen zu höheren Kosten führen. HP wird Ihnen diesbezüglich Austauschmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

Mitwirkungspflicht des Kunden

- **Registrierung:** Alle HP Produkte, die von Travel Support Offsite abgedeckt sind, müssen innerhalb von 10 Tagen nach dem Kauf bei HP registriert werden.
- **Ferndiagnose:** Möglicherweise werden Sie gebeten, relevante Informationen bereitzustellen, Diagnosetools zu starten und sinnvolle Maßnahmen zur Fehlerbehebung vorzunehmen.
- **Transport:** Bevor Sie ein defektes Produkt an ein designiertes Reparaturzentrum senden, müssen Sie sicherstellen, dass es angemessen verpackt ist und zur Abholung bereitsteht.
- **Datensicherheit:** HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem eingesendeten Produkt gespeichert sind. Stellen Sie sicher, dass alle personenbezogenen und/oder vertraulichen Informationen zuverlässig gesichert und vom Gerät entfernt wurden, bevor es zur Reparatur bzw. zum Austausch übergeben wird.

Service details (Forts.)

Schutz bei Unfallschäden (optional)

Bei HP Care Pack Angeboten, die optionalen Schutz bei Unfallschäden umfassen, müssen Sie Unfallschäden innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall an HP melden, damit HP die Reparatur in die Wege leiten kann. Ihr Bericht muss eine detaillierte Darstellung des Unfalls enthalten – einschließlich des Zeitpunkts, des Orts und des Ablaufs – außerdem eine Beschreibung des entstandenen Schadens. HP lehnt Ansprüche ab, wenn diese Informationen nicht zur Verfügung gestellt werden oder wenn zwischen dem Unfall und der Meldung mehr als 30 Tage verstreichen.

Verbleib defekter Datenträger beim Kunden (optional)

Im Hinblick auf diese Serviceoption trägt der Kunde die Verantwortung für Folgendes:

- Physische Kontrolle über die Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke während der gesamten Zeit; HP ist nicht für Daten auf Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken verantwortlich.
- Vernichtung oder Sicherung der vertraulichen Daten, die sich auf den zurückbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken befinden.
- Bereitstellung von Informationen zur Identifikation sämtlicher zurückbehaltener Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke sowie Abgabe eines HP Dokuments, in dem die Zurückbehaltung bestätigt wird.
- Vernichtung der zurückbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass sie nicht wiederverwendet werden können.
- Entsorgung aller zurückbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften.

Wenn HP Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung stellt, geben Sie die Ersatzfestplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke nach Ablauf oder Beendigung des HP Supports umgehend zurück. Sie sind allein dafür verantwortlich, alle sensiblen Daten zu entfernen, bevor Sie geliehene, gemietete oder geleaste Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke an HP zurückgeben. HP ist nicht für die Wahrung der Vertraulichkeit oder für den Schutz sensibler Daten verantwortlich, die auf solchen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken verbleiben.

Serviceeinschränkungen

Ausschlüsse in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

Diese Serviceoption bietet Schutz bei Unfallschäden, die während der normalen Verwendung des HP Produkts auftreten. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht abgedeckt:

- Natürliche Abnutzung; Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen; allmählicher Verschleiß; Rost; Staub; Korrosion.
- Feuer, Verkehrsunfälle oder Unfälle im Haushaltsumfeld (wenn diese Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (beispielsweise Überschwemmungen) oder andere Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken.
- Schäden durch Witterungs- und Umwelteinflüsse, die außerhalb der HP Spezifikationen liegen; Schäden durch gefährliche Materialien (einschließlich Biogefahrstoffe); Fahrlässigkeit des Benutzers; missbräuchliche Nutzung; fehlerhafte Handhabung; unsachgemäße Stromversorgung; nicht autorisierte Reparaturen oder Reparaturversuche; unsachgemäße oder unbefugte Veränderungen, Hinzufügungen und Installationen; Vandalismus; Schäden durch Tiere oder Insektenbefall; defekte Akkus/Batterien; Auslaufen von Akkus/Batterien; nicht durchgeführte, jedoch vom Hersteller vorgeschriebene Wartungsarbeiten (einschließlich Verwendung ungeeigneter Reinigungsmittel).
- Fehler im Produktdesign, im Aufbau, in der Programmierung oder in den Anweisungen.

Serviceeinschränkungen (Forts.)

- Schäden, die nicht im Rahmen der normalen Verwendung/Lagerung und des normalen Betriebs (gemäß Herstellerspezifikationen und Benutzerhandbuch) entstanden sind.
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches Verschwinden oder Verlegen.
- Datenverlust oder -beschädigung; Geschäftsunterbrechungen.
- Betrug (einschließlich, aber nicht beschränkt auf falsche, irreführende oder unvollständige Angaben zur Entstehung des Schadens gegenüber der zuständigen Schiedsstelle, dem Serviceerbringer oder HP).
- Unfallschäden oder sonstige Beschädigungen, die kosmetischer Natur sind (d.h. den Betrieb oder die Funktionsfähigkeit des Produkts nicht beeinträchtigen).
- Mängel am Computer-Monitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung des Produkts entstanden sind.
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde.
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind.
- Versandschäden.
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten etc., die u. a. auf die folgenden Ursachen zurückzuführen sind: Viren; Anwendungsprogramme; Netzwerkprogramme; Upgrades; Formatierungen jeder Art; Datenbanken; Dateien; Treiber; Quellcode; Objektcode oder proprietäre Daten; Support, Konfiguration, Installation oder Neuinstallation von Software oder Daten; Verwendung beschädigter oder defekter Medien.
- Beschädigungen, die vor dem Kauf des HP Care Packs aufgetreten sind.
- Überalterung des Produkts.
- Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch ein Care Pack für Reiseschutz und Schutz bei Unfallschäden abgedeckt sind.
- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, wenn der Ausfall auf missbräuchliche Verwendung oder eine andere in diesem Dokument ausgeschlossene Ursache zurückzuführen ist.
- Absichtliche Beschädigung, die zu einem zerbrochenen oder beschädigten Computerdisplay oder einem defekten Monitor geführt hat.
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.
- Jegliche Veränderung des Produkts.
- Jede vorsätzliche Handlung, die eine Beschädigung verursacht.
- Rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkts.
- Risse oder Löcher im Produkt, wenn der Schaden nicht durch das Gehäuse dringt, elektronische Komponenten freilegt oder zu scharfen Kanten führt.
- Fehlende oder gebrochene Tastenkappen, die nicht auf einen vom Service abgedeckten Schaden zurückzuführen sind (z. B. Fallenlassen oder verschüttete Flüssigkeit).

Einschränkungen in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

Die Serviceoption „Schutz bei Unfallschäden“ kann nur gebucht werden, wenn für das Produkt eine Werksgarantie oder eine Garantieerweiterung gilt – mit einer Laufzeit, die derjenigen des Unfallschutz-Service entspricht oder diese überschreitet.

Wenn Schutzzubehör (etwa eine Abdeckung, ein Transportkoffer oder eine Tasche) im Produktpaket enthalten war bzw. zur Verfügung gestellt wurde, müssen Sie dieses Zubehör kontinuierlich verwenden, um im Rahmen des HP Service bei Unfallschäden geschützt zu sein.

Serviceeinschränkungen (Forts.)

Rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten umfasst unter anderem die Behandlung und Verwendung eines Produkts auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des Produkts. Schäden, die aufgrund solcher Handlungen entstehen, sind nicht vom Schutz bei Unfallschäden abgedeckt.

Sobald das festgelegte Servicelimit erreicht ist, werden die Kosten für zusätzliche Reparaturen basierend auf dem Zeitaufwand und den Materialkosten abgerechnet. Alle anderen Aspekte des erworbenen HP Care Packs behalten weiterhin ihre Gültigkeit, sofern dies im Land des Kaufs nicht ausdrücklich anderweitig dokumentiert wurde.

HP behält sich das Recht vor, Kunden, die in der Vergangenheit erhebliche Ansprüche geltend gemacht haben, nicht für den Schutz bei Unfallschäden zuzulassen.

Ausschlüsse beim Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende

- Backup, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- 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 Ermessen von HP benötigt werden, weil Personen, die nicht von HP autorisiert waren, versucht haben, 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.
- Vorbeugende Wartung, die dem Kunden obliegt.

Weitere Einschränkungen in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

- HP haftet nicht für Folgeschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Sachschäden, Zeiteinbußen oder Datenverluste, die durch Fehler an einem Produkt entstehen oder darauf zurückzuführen sind, dass Services verzögert werden oder nicht erbracht werden können.
- HP behält sich das Recht vor, Ihr Produkt physisch zu prüfen und/oder zusätzliche Auskünfte zu verlangen, um Ansprüche bei einem Unfallschaden zu verifizieren.
- Ob HP Produkte ausgetauscht oder repariert werden, liegt im alleinigen Ermessen von HP. Das für die Serviceleistung akzeptierte Produkt geht in das Eigentum von HP über und muss auf Kosten von HP an HP (oder einen Bevollmächtigten von HP) übergeben werden. HP behält sich das Recht vor, das Produkt durch ein wiederaufbereitetes oder generalüberholtes Produkt zu ersetzen. Technologischer Fortschritt kann dazu führen, dass das Ersatzprodukt einen niedrigeren Verkaufspreis hat als das Originalprodukt.
- HP behält sich das Recht vor, Anträge auf die Option „Schutz bei Unfallschäden“ nach eigenem Ermessen abzulehnen.

Serviceeinschränkungen (Forts.)

Einschränkungen in Bezug auf den Verbleib defekter Datenträger beim Kunden

Der Verbleib defekter Datenträger beim Kunden bezieht sich nur auf Festplatten oder serviceberechtigte SSD/Flash-Laufwerke, die HP aufgrund einer Fehlfunktion austauscht. Der Service betrifft nicht den Austausch von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

Ebenfalls nicht durch den Service abgedeckt sind SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden und/oder ihre maximale unterstützte Lebensdauer bzw. maximale Nutzungsdauer erreicht haben (gemäß Bedienungsanleitung, QuickSpecs oder technischem Produktdatenblatt).

Die Fehlerquote von Festplatten und SSD/Flash-Laufwerken wird kontinuierlich überwacht. HP behält sich das Recht vor, den Service zum Verbleib defekter Datenträger beim Kunden mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP zu der Überzeugung gelangt, dass diese Option über Gebühr in Anspruch genommen wird (beispielsweise dann, wenn die Austauschhäufigkeit bei Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken deutlich über der für das betreffende System üblichen Fehlerquote liegt).

Für HP besteht keinerlei Verpflichtung in Bezug auf den Inhalt oder die Vernichtung von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, die von Ihnen zurückbehalten oder an HP geschickt werden. Entgegen möglicherweise anders lautenden Angaben in aktuellen HP Supportbedingungen oder technischen Datenblättern haften weder HP noch seine Tochterunternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für Schäden oder Folgeschäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen der Serviceoption „Verbleib defekter Datenträger beim Kunden“ entstehen.

Bestellinformationen

Weitere Informationen zu den Travel Support Offsite Services und zum Bestellprozess erhalten Sie von Ihrem regionalen HP Ansprechpartner.

Geschäftsbedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen [Bedingungen für das Care Pack](#).

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Travel Support Offsite erhalten Sie von Ihrem regionalen HP Ansprechpartner, oder besuchen Sie hp.com/go/cpc.

Melden Sie sich noch heute für Updates an
hp.com/go/getupdated



Mit Kollegen teilen

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

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

4AA7-2331DEE, September 2019, Rev.2

