

# **Weltweite HP Garantie und technische Kundenunterstützung**

## **HP Hardware-Garantie**

### **Garantiezeitraum**

Die Garantie für Ihr HP Produkt finden Sie auf dem Seriennummernaufkleber am Produkt. Die erste Zahl ist der Garantiezeitraum für Teile in Tagen (d) oder Jahren (y), die zweite Zahl ist der Garantiezeitraum für Service-Arbeiten in Tagen (d) oder Jahren (y) und die dritte Zahl ist der Garantiezeitraum für Vor-Ort-Service in Tagen (d) oder Jahren (y). Wenn also beispielsweise der Garantiezeitraum auf dem Seriennummernaufkleber als „1y/1y/1y“ angegeben wird, gilt jeweils eine Garantie von einem Jahr für Teile, Service-Arbeiten und Vor-Ort-Service. Der Garantiezeitraum beginnt am Datum des Kaufs oder Leasings bei HP oder am Datum des Installationsabschlusses durch HP. Der Verkaufs- oder Lieferbeleg, der das Datum des Erwerbs oder Leasings des jeweiligen Produkts aufweist, gilt als Nachweis für das Kauf- bzw. Leasing-Datum, sofern Sie von HP oder dem Händler keine anders lautenden schriftlichen Informationen erhalten. Die Vorlage eines solchen Nachweises kann Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Garantieleistungen sein.

Der in dieser Tabelle aufgeführte Garantieumfang spiegelt Mindestleistungen wider. Unter Umständen gelten für Ihr HP Hardwareprodukt erweiterte Garantieleistungen. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten erhalten Sie bei HP.

### **Allgemeine Bestimmungen**

Durch die vorliegende HP Hardware-Herstellergarantie (nachfolgend „Herstellergarantie“) erhalten Sie als Kunde ausdrückliche Garantierechte vom Hersteller HP. Ausführliche Informationen zu Ihren Möglichkeiten, die Garantie in Anspruch zu nehmen, finden Sie auf der HP Website. Darüber hinaus haben Sie unter Umständen gemäß anwendbarem örtlichen Recht oder einer besonderen schriftlichen Vereinbarung mit HP weitergehende Rechte.

SOWEIT GEMÄSS GELTENDEM ÖRTLICHEN RECHT ZULÄSSIG, ÜBERNIMMT HP WEDER MÜNDLICH NOCH SCHRIFTLICH IRGENDWELCHE WEITEREN GARANTIEEN UND WEIST AUSDRÜCKLICH ALLE NICHT IN DIESER GARANTIEERKLÄRUNG AUFGEFÜHRTEN GARANTIEEN ZURÜCK. SOWEIT GEMÄSS GELTENDEM ÖRTLICHEN RECHT AUSSERHALB DER USA ZULÄSSIG, ÜBERNIMMT HP KEINE WEITEREN GARANTIEEN, EINSCHLIESSLICH JEDWEDER STILLSCHWEIGENDER AUSSAGEN BEZÜGLICH DER MARKTTAUGLICHKEIT UND EIGNUNG ZU EINEM BESTIMMTEN ZWECK. IM HINBLICK AUF TRANSAKTIONEN IN DEN USA IST DIE HERSTELLERGARANTIE BEZÜGLICH DER MARKTTAUGLICHKEIT UND EIGNUNG ZU EINEM BESTIMMTEN ZWECK AUF DIE IN DIESER GARANTIEERKLÄRUNG UNTEN AUFGEFÜHRTE DAUER BESCHRÄNKT. EINIGE STAATEN ODER LÄNDER LASSEN EINE EINSCHRÄNKUNG DES GARANTIEZEITRAUMS ODER DEN AUSSCHLUSS ODER DIE BESCHRÄNKUNG VON ZUFÄLLIG ENTSTANDENEN SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN FÜR VERBRAUCHERPRODUKTE NICHT ZU. IN DIESEN STAATEN ODER LÄNDERN GELTEN EINIGE AUSSCHLÜSSE ODER EINSCHRÄNKUNGEN DER VORLIEGENDEN GARANTIE UNTER UMSTÄNDEN NICHT FÜR SIE.

FÜR VERBRAUCHERGESCHÄFTE ERWEITERN DIE IN DIESER ERKLÄRUNG ENTHALTENEN GARANTIEBESTIMMUNGEN IHRE RECHTE UND SCHLIESSEN DIE VERBINDLICHEN, GESETZLICH FESTGELEGTE RECHTE FÜR DEN VERKAUF DIESES PRODUKTS AN SIE NUR AUS BZW. SCHRÄNKEN DIESE NUR EIN BZW. ÄNDERN DIESE NUR, SOWEIT GEMÄSS GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG.

Die Herstellergarantie gilt für alle Länder und kann in all denjenigen Ländern oder Regionen in Anspruch genommen werden, in denen HP oder ein HP Servicepartner Garantieleistungen für Produkte mit der gleichen Modellnummer anbietet, die den in dieser Garantieerklärung aufgeführten

Bestimmungen und Bedingungen unterliegen. Diese HP Garantie unterliegt allen jeweils anwendbaren Gesetzen und Bestimmungen, einschließlich Export- bzw. Importgesetzen und -bestimmungen der USA und anderer Länder.

Im Rahmen der HP Garantie können Produkte in einem Land oder in einer Region erworben und in ein anderes Land oder eine andere Region verbracht werden, in denen HP oder ein HP Servicepartner Garantieleistungen für Produkte mit der gleichen Modellnummer anbietet. Die Garantiebestimmungen, verfügbaren Serviceleistungen und Reaktionszeiten können sich je nach Land oder Region unterscheiden. Abweichungen von der üblichen Reaktionszeit für Garantieleistungen aufgrund der örtlichen Verfügbarkeit von Teilen bleiben vorbehalten. In diesem Fall erhalten Sie bei Ihrem HP Servicepartner genauere Informationen. HP wird die Form, Kompatibilität oder Funktion dieses HP Produkts nicht so ändern, dass es in einem Land betrieben werden kann, für das der Betrieb aus gesetzlichen oder Zulassungsgründen nicht vorgesehen war.

HP ist nicht für eventuelle Gebühren oder Einfuhrzölle verantwortlich, die durch das Verbringen der Produkte entstehen. Die Produkte können Ausfuhrbeschränkungen der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderer Staaten unterliegen.

Die vorliegende Herstellergarantie gilt nur für Hardwareprodukte von HP und Compaq (zusammenfassend HP Hardwareprodukte genannt), die von der Hewlett-Packard Company, deren weltweiten Niederlassungen, Tochtergesellschaften, Partnern, autorisierten Händlern oder nationalen Handelspartnern (in dieser Garantie zusammenfassend „HP“ genannt) verkauft oder über diese geleast werden. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ ist auf die Hardwarekomponenten und die erforderliche Firmware beschränkt. Der Begriff „HP Hardwareprodukte“ umfasst NICHT Software-Anwendungen oder Programme und nicht von HP stammende Produkte oder Peripheriegeräte. Soweit gemäß geltendem örtlichen Recht zulässig, werden alle nicht von HP stammenden Produkte oder Peripheriegeräte, die sich außerhalb des HP Hardwareprodukts befinden, wie beispielsweise externe Speichersubsysteme, Bildschirme, Drucker und andere Peripheriegeräte, ohne Garantie von HP zur Verfügung gestellt. Andere Hersteller oder Anbieter als HP gewähren Ihnen jedoch möglicherweise eigene Garantien.

HP garantiert, dass die HP Hardwareprodukte, die Sie von HP erworben oder geleast haben, für die Dauer der Herstellergarantie bei dem Verwendungszweck des Produkts entsprechendem Gebrauch frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Der Garantiezeitraum beginnt am Datum des Kaufs oder Leasings bei HP oder am Datum des Installationsabschlusses durch HP. Der Kauf- oder Lieferbeleg, der das Kauf- bzw. Leasingdatum enthält, ist Ihr Nachweis des Kauf- oder Leasingdatums. Die Vorlage eines solchen Nachweises kann Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Garantieleistungen sein. Sie haben Anspruch auf den Hardware-Garantieservice zu den in diesem Dokument aufgeführten Bedingungen und Bestimmungen, falls eine Reparatur des HP Hardwareprodukts innerhalb des Garantiezeitraums erforderlich wird.

Soweit nicht anders angegeben und in dem durch die örtlichen Gesetze vorgegebenen Rahmen können neue HP Hardwareprodukte aus neuen Materialien oder neuen und gebrauchten Materialien, die hinsichtlich Leistung und Zuverlässigkeit qualitativ gleichwertig mit neuen Materialien sind, hergestellt werden. Mit dem Ausdruck „neuwertig“ werden in der vorliegenden Garantieerklärung gebrauchte bzw. generalüberholte Teile oder Produkte bezeichnet, die nicht neu sind. Allerdings werden solche Teile bzw. Produkte, obwohl sie nicht neu sind, durch die Generalüberholung in einen Zustand gebracht, der dem neuer Teile bzw. Produkte gleichwertig ist. HP kann HP Hardwareprodukte wie folgt reparieren oder austauschen: (a) mit neuen Produkten oder mit in Leistung und Zuverlässigkeit vergleichbaren Produkten bzw. (b) mit Produkten, die einem ursprünglichen Produkt entsprechen, dessen Herstellung eingestellt wurde. HP garantiert, dass Ersatzteile frei von Material- und Herstellungsfehlern sind, und zwar für den Zeitraum von neunzig (90) Tagen oder für die restliche Dauer der Herstellergarantie für das HP Hardwareprodukt, das ersetzt wird oder in das diese Ersatzteile eingebaut werden, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.

HP wird nach eigenem Ermessen alle Komponenten oder Hardwareprodukte reparieren oder austauschen, die während des Garantiezeitraums einen Material- oder Herstellungsfehler aufweisen. Alle Komponenten oder Hardwareprodukte, die im Rahmen dieser Herstellergarantie ausgebaut/entfernt werden, gehen in das Eigentum von HP über. Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr HP Hardwareprodukt wiederholt einen Schaden aufweist, kann Ihnen HP nach eigenem Ermessen ersatzweise (a) ein HP Hardwareprodukt mit denselben oder entsprechenden Leistungsdaten zur Verfügung stellen oder (b) anstelle eines Ersatzgeräts den Kaufpreis oder die Leasingraten (abzüglich Zinsen) erstatten. Soweit gemäß geltendem örtlichen Recht zulässig, sind mit Ausnahme der hier beschriebenen oder durch die gesetzlichen Regelungen in Ihrem Land unabdingbar festgelegten Ansprüche alle Ansprüche ausgeschlossen.

## **Ausschlüsse**

HP übernimmt keine Garantie für einen störungs- oder fehlerfreien Betrieb dieses Produkts. HP haftet nicht für Schäden aufgrund einer Nichtbefolgung der im Lieferumfang des HP Hardwareprodukts enthaltenen Anleitungen.

Diese Herstellergarantie gilt nicht für Verschleißteile oder Verbrauchsmaterialien und auch nicht für Produkte, von denen die Seriennummer entfernt wurde oder die (a) als Folge eines Unfalls, einer missbräuchlichen oder unsachgemäßen Verwendung, von Verschmutzung, einer unsachgemäßen Wartung oder Kalibrierung oder anderer gerätefremder Einwirkungen, (b) durch den Betrieb außerhalb der Parameter des sicheren Betriebsbereichs, die in der mit dem Produkt gelieferten Dokumentation angegeben sind, (c) durch die Verwendung von Software, Schnittstellen, Teilen oder Zubehör, die nicht von HP gestellt wurden, (d) durch unsachgemäße Vorbereitung oder Wartung des Standortes, (e) durch Viren, (f) durch Schäden und Verluste während des Transports oder (g) durch die Änderung oder Wartung, die nicht von (i) HP, (ii) einem HP Servicepartner oder (iii) im Rahmen der zulässigen Installation von HP Ersatzteilen oder von HP empfohlener Teile durch den Endbenutzer, sofern diese für Ihr Produkt im jeweiligen Land verfügbar sind, beschädigt wurden oder einen Defekt aufweisen.

SIE SOLLTEN REGELMÄSSIGE SICHERUNGSKOPIEN DER AUF IHRER FESTPLATTE ODER ANDEREN SPEICHERMEDIEN GESPEICHERTEN DATEN ALS VORSICHTSMASSNAHME FÜR MÖGLICHE HARD- BZW. SOFTWAREFEHLER, ÄNDERUNGEN ODER VERLUST VON DATEN ERSTELLEN. BEVOR SIE EIN GERÄT ZUR REPARATUR EINSENDEN, VERGEWISSEN SIE SICH, DASS SIE EINE SICHERUNGSKOPIE ALLER DATEN ANGEFERTIGT UND SÄMTLICHE VERTRAULICHEN, PRIVATEN ODER SCHUTZWÜRDIGEN INFORMATIONEN ENTFERNT HABEN. HP ÜBERNIMMT KEINERLEI VERANTWORTUNG FÜR DIE BESCHÄDIGUNG ODER DEN VERLUST VON PROGRAMMEN, DATEN ODER WECHSELMEDIEN. HP haftet nicht für die Wiederherstellung oder erneute Installation von anderen Programmen oder Daten als die bei der Herstellung des Produkts von HP installierte Software. Der Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

HP übernimmt keine Haftung für Interoperabilitäts- oder Kompatibilitätsprobleme, die entstehen können, wenn (1) von HP nicht unterstützte Produkte, Software oder Optionen verwendet werden, (2) nicht von HP unterstützte Konfigurationen verwendet werden oder (3) für ein System gedachte Teile in einem anderen System einer anderen Marke oder eines anderen Modells eingebaut werden.

## **Ausschließlicher Anspruch**

SOWEIT GEMÄSS GELTENDEM ÖRTLICHEN RECHT ZULÄSSIG, STELLEN DIESE BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN DIE VOLLSTÄNDIGE UND AUSSCHLIESSLICHE GARANTIEVEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND HP FÜR DAS VON IHNEN ERWORBENE ODER GELEASTE HP HARDWAREPRODUKT DAR. WEITERHIN ERSETZEN DIESE GARANTIEBEDINGUNGEN ALLE VORHERGEHENDEN VEREINBARUNGEN ODER ERKLÄRUNGEN, DIE IN ZUSAMMENHANG MIT IHREM KAUF ODER LEASING DES HP HARDWAREPRODUKTS STEHEN, EINSCHLIESSLICH ERKLÄRUNGEN IN HP VERKAUFSBROSCHÜREN ODER INFORMATIONEN, DIE SIE VON HP ODER EINEM VERTRIEBSPARTNER ODER MITARBEITER VON HP ERHALTEN HABEN.

Änderungen der Bestimmungen dieser Herstellergarantie sind nur dann gültig, wenn sie in schriftlicher Form vorliegen und von einem autorisierten Vertreter von HP unterschrieben sind.

## **Haftungsbeschränkung**

SOWEIT GEMÄSS GELTENDEM ÖRTLICHEN RECHT ZULÄSSIG, IST DIE MAXIMALE HAFTUNG VON HP FÜR DEN FALL, DASS IHR HP HARDWAREPRODUKT NICHT WIE VORSTEHEND GARANTIIERT FUNKTIONIERT, IM RAHMEN DIESER HERSTELLERGARANTIE AUSDRÜCKLICH AUF DEN JEWEILS NIEDRIGEREN BETRAG BESCHRÄNKT, DER SICH ENTWEDER AUS DEM KAUFPREIS FÜR DAS PRODUKT ODER AUS DEN REPARATUR- BZW. AUSTAUSCHKOSTEN FÜR HARDWAREKOMPONENTEN, DIE BEI BESTIMMUNGSGEMÄSSEM GEBRAUCH NICHT ORDNUNGSGEMÄSS FUNKTIONIEREN, ERGIBT.

MIT AUSNAHME DER VORSTEHENDEN BESTIMMUNG ÜBERNIMMT HP AUS DIESER GARANTIE KEINE HAFTUNG FÜR DURCH DAS PRODUKT ODER SEIN VERSAGEN VERURSACHTE SCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH ENTGANGENER GEWINNE, UNTERBLIEBENER EINSPARUNGEN ODER BESONDERER, INDIREKTER ODER FOLGESCHÄDEN. HP HAFTET NICHT FÜR ANSPRÜCHE DRITTER ODER FÜR ANSPRÜCHE, DIE SIE IM NAMEN EINES DRITTEN GELTEND MACHEN.

SOWEIT GEMÄSS GELTENDEM ÖRTLICHEN RECHT ZULÄSSIG, GILT DIESIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG UNABHÄNGIG DAVON, OB SCHÄDEN GERICHTLICH VERFOLGT WERDEN ODER OB SCHADENSERSATZANSPRÜCHE IM RAHMEN DIESER GARANTIE ODER AUFGRUND UNERLAUBTER HANDLUNGEN (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT UND GEFÄHRDUNGSHAFTUNG) ODER AUFGRUND VERTRAGLICHER ODER SONSTIGER ANSPRÜCHE GESTELLT WERDEN. DIESIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG KANN VON NIEMANDEM AUFGEHOBEN ODER ERGÄNZT WERDEN, UND DIESIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG IST AUCH DANN GÜLTIG, WENN SIE HP ODER EINEN HP PARTNER AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHADENSERSATZANSPRÜCHE HINGEWIESEN HABEN. SIE GILT JEDOCH NICHT FÜR ANSPRÜCHE AUS PERSONENSCHÄDEN ODER NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ.

AUS DIESER HERSTELLERGARANTIE ERGEBEN SICH FÜR SIE BESTIMMTE RECHTE. MÖGLICHERWEISE HABEN SIE WEITERE RECHTE, DIE JE NACH LAND ODER STAAT UNTERSCHIEDLICH SEIN KÖNNEN. ES IST RATSAM, DIE ENTSPRECHENDEN GESETZE DES STAATES BZW. LANDES HERANZUZIEHEN, UM IHRE RECHTE UMFASSEND ZU ERMITTELN.

## **Herstellergarantie für Optionen und Zubehör**

Die Garantiebedingungen für die meisten HP Optionen sind in der für HP Optionen und Zubehör (HP Optionen) geltenden Herstellergarantie dargelegt und im Produkt enthalten. In einigen Fällen, in denen die HP Option in einem HP Hardwareprodukt installiert ist, gewährt Ihnen HP einen Garantieservice für den in der Garantieerklärung für die HP Option angegebenen Zeitraum oder für den verbleibenden Garantiezeitraum des HP Hardwareprodukts, in dem die Option oder das Zubehör installiert wird. Hierbei gilt der jeweils längere Zeitraum, jedoch darf eine Gesamtgarantiedauer von drei (3) Jahren ab Kaufdatum der HP Option oder des HP Zubehörs nicht überschritten werden. Der Garantiezeitraum für die HP Option beginnt mit dem Datum des Kaufs bei HP oder einem HP Partner. Der Kauf- oder Lieferbeleg, der das Kaufdatum für die HP Option enthält, gibt den Beginn des Garantiezeitraums an. Weitere Informationen finden Sie in der Garantieerklärung zur HP Option. Soweit gemäß geltendem örtlichen Recht zulässig, werden alle nicht von HP stammenden Optionen ohne Garantie von HP zur Verfügung gestellt. Andere Hersteller und Anbieter als HP gewähren Ihnen jedoch möglicherweise direkt eigene Garantien.

## **Software-Garantieerklärung**

Mit Ausnahme der in der Software-Lizenzvereinbarung für Endbenutzer bzw. der Programm-Lizenzvereinbarung festgelegten Verpflichtungen oder der jeweils geltenden gesetzlichen Verpflichtungen werden Softwareprodukte, einschliesslich von HP vorinstallierter Softwareprodukte, Freeware oder Open Source-Software (Software, die unter einer öffentlichen Lizenz von Dritten zur Verfügung gestellt wird, beispielsweise Betriebssysteme oder Anwendungen) oder Betriebssysteme, nicht von dieser Garantie erfasst und mit allen Fehlern zur Verfügung gestellt. HP weist hiermit alle anderen Garantien und Bedingungen, entweder explizit, implizit oder ausdrücklich, insbesondere Garantien bezüglich Rechtsansprüchen, Nichtverletzung, Pflichten oder Bedingungen der Marktgängigkeit und Eignung zu einem bestimmten Zweck und dem Nichtvorhandensein von Viren zurück. Einige Staaten oder Gerichtsbarkeiten lassen eine Einschränkung der gesetzlichen Garantie oder des Garantiezeitraums nicht zu. In diesem Fall finden die oben genannten Einschränkungen oder Ausschlüsse in ihrer Gesamtheit keine Anwendung. Soweit gemäss geltendem örtlichen Recht zulässig, übernimmt HP oder seine Anbieter – ausser bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit – keine Haftung für spezielle, indirekte,

zufällig entstandene Schäden oder Folgeschäden welcher Art auch immer, insbesondere Schäden aus entgangenem Gewinn, Verlust von vertraulichen oder anderen Informationen, Betriebsunterbrechung, Personenschäden, Verlust von geschützten persönlichen Daten durch oder bei der Benutzung bzw. der fehlenden Nutzungsmöglichkeit der Software. Diese Haftungsbeschränkung ist auch dann gültig, wenn Sie HP oder einen HP Partner auf die Möglichkeit solcher Schadenersatzforderungen hingewiesen haben und wenn die Abhilfe ihren eigentlichen Zweck nicht erfüllt. Einige Staaten oder Gerichtsbarkeiten lassen die Beschränkung von zufällig entstandenen Schäden oder Folgeschäden nicht zu. In diesem Fall finden die oben genannten Einschränkungen oder Ausschlüsse keine Anwendung.

Soweit gemäß geltendem örtlichen Recht zulässig, gelten für unter dem Markennamen HP vertriebene Software ausschließlich die in der entsprechenden mit dieser Software gelieferten Endbenutzer-Lizenzvereinbarung oder in der Programm-Lizenzvereinbarung aufgeführten Garantieverpflichtungen. Wenn die Wechselmedien, auf denen HP die Software vertreibt, innerhalb von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, besteht Ihr alleiniger Anspruch in der Rückgabe der Wechselmedien an HP zum Austausch.

Bei Garantieansprüchen gegenüber anderen Herstellern oder Anbietern als HP nehmen Sie mit diesen Kontakt auf.

## Verantwortung des Kunden

Um die Gefahr von Kosten für Probleme zu vermeiden, die nicht von Ihrer Garantie abgedeckt werden (Probleme die nicht aufgrund von Material- oder Herstellungsfehlern bei HP Hardwareprodukten auftreten), bitten wir Sie, HP wie folgt zu unterstützen:

- Überprüfen Sie die Konfigurationen, laden Sie die aktuellste Firmware, installieren Sie Software-Patches, führen Sie HP Diagnoseprogramme und Dienstprogramme aus.
- Wenden Sie von HP bereitgestellte provisorische Verfahren an, solange HP an einer dauerhaften Lösung arbeitet.
- Verwenden Sie gegebenenfalls die Remote-Support-Lösungen von HP. HP empfiehlt dringend, die von HP bereitgestellten Support-Technologien zu nutzen. Wenn Sie die verfügbaren Funktionen für Remote Support nicht nutzen, können für Sie aufgrund des höheren Aufwands an Support-Ressourcen zusätzliche Kosten anfallen.
- Versuchen Sie, das Problem mit HP gemeinsam per Online-Chat, E-Mail oder Telefon zu lösen. Das kann Routine-Diagnoseverfahren, die Installation von zusätzlichen Software-Aktualisierungen und -Patches, den Ausbau von Optionen anderer Anbieter und/oder den Austausch von Optionen beinhalten.
- Erstellen Sie regelmäßige Sicherungskopien der Dateien, Daten oder Programme, die sich auf Ihrer Festplatte oder anderen Speichergeräten befinden, um potenziellen Fehlern, Veränderungen oder Verlusten vorzubeugen. Bevor Sie ein HP Hardware-Produkt im Rahmen der Garantie oder zu Reparaturzwecken zurücksenden, erstellen Sie eine Sicherungskopie Ihrer Dateien, Daten und Programme, und löschen Sie alle vertraulichen, geschützten oder persönlichen Daten.
- Entfernen Sie jegliches externe Zubehör, das während der Reparatur oder des Austauschs verloren gehen könnte.
- Führen Sie gemäß den unten aufgeführten Garantieleistungsarten weitere Aufgaben und Aktionen aus, die HP zur optimalen Erbringung der Garantieleistungen möglicherweise verlangt.

## Arten des Hardware-Garantieservice

Im Folgenden werden die Arten der Garantie-Serviceleistung aufgeführt, die für das von Ihnen erworbene HP Hardwareprodukt zur Anwendung kommen können. Möglicherweise sind nicht alle Serviceleistungen in allen Ländern oder Regionen verfügbar.

### Customer-Self-Repair-Garantieservice

HP Produkte werden mit zahlreichen CSR (Customer Self Repair)-Teilen hergestellt, um die Reparaturzeit zu minimieren und beim Ersatz defekter Teile mehr Flexibilität zu ermöglichen. Wenn HP während des Diagnosezeitraums feststellt, dass die Reparatur mithilfe eines CSR-Ersatzteils vorgenommen werden kann, wird Ihnen dieses Ersatzteil unverzüglich zugestellt. Es gibt zwei Kategorien von CSR-Ersatzteilen:

- Ersatzteile, bei denen die Reparatur durch den Kunden obligatorisch ist. Wenn Sie HP oder einen HP Servicepartner bitten, diese Ersatzteile auszutauschen, werden Ihnen die Anreise- und Arbeitskosten für diesen Service in Rechnung gestellt.

- Ersatzteile, bei denen die Reparatur durch den Kunden optional ist. Diese Ersatzteile können auch vom Kunden selbst ausgetauscht werden. Wenn Sie möchten, dass HP die Reparatur für Sie vornimmt, fallen gemäß der für Ihr Produkt geltenden Garantieleistungsart unter Umständen keine zusätzlichen Kosten an.

Je nach Verfügbarkeit und geografischer Entfernung werden CSR-Ersatzteile am nächsten Geschäftstag geliefert. Sofern es die Entfernung zulässt, sind gegen eine zusätzliche Gebühr auch Lieferungen am gleichen Tag bzw. innerhalb von vier Stunden möglich. Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, können Sie sich an den technischen Support von HP wenden, wo Ihnen ein Techniker mithilfe des Online-Chats, per E-Mail oder telefonisch weiterhelfen wird. HP gibt in der mit einem CSR-Ersatzteil gelieferte Dokumentation an, ob ein defektes Teil an HP zurückgesendet werden muss. Sofern das defekte Teil an HP zurückgeschickt werden muss, müssen Sie es innerhalb einer festgelegten Frist von normalerweise fünf (5) Tagen an HP zurückschicken. Das defekte Teil muss mit der beigelegten Dokumentation in der gelieferten Verpackung versendet werden. Sollten Sie das defekte Teil nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Ersatzteil von HP in Rechnung gestellt. Wenn Sie die Reparatur selbst vornehmen, übernimmt HP sämtliche Liefer- und Rücksendekosten und bestimmt die zu verwendende Transportart. Die Klassifizierung als CSR-Ersatzteil kann sich je nach Land oder Region unterscheiden.

### **Parts-Only-Garantieservice**

Ihre HP Garantie kann einen Parts-Only-Garantieservice (nur Teile) umfassen. Laut den Bedingungen des Parts-Only-Garantieservice stellt HP Ersatzteile kostenlos zur Verfügung. Wenn HP eine Reparatur vornimmt, werden Ihnen Arbeits- und Transportkosten in Rechnung gestellt.

### **Advanced Unit Replacement Warranty Service (Erweiterte Garantieleistung für den Austausch von Einheiten)**

Ihre HP Garantie kann eine erweiterte Garantieleistung für den Austausch von Einheiten einschließen. Wenn das von Ihnen erworbene HP Hardware-Produkt gemäß den Bedingungen der erweiterten Garantie für den Austausch von Einheiten als defekt diagnostiziert wird, liefert Ihnen HP unverzüglich eine Ersatzeinheit. Nach Erhalt der Ersatzeinheit müssen Sie die defekte Einheit in der Verpackung des Ersatzteils an HP zurückschicken, und zwar innerhalb einer festgelegten Frist, die normalerweise fünf (5) Tage beträgt. HP übernimmt sämtliche Liefer- und Versicherungskosten, die bei der Rücksendung der defekten Einheit an HP entstehen. Sollten Sie die defekte Einheit nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen die Ersatzeinheit von HP in Rechnung gestellt. HP bietet den erweiterten Service auf Austausch von Einheiten zu den üblichen Geschäftszeiten an. Die üblichen Geschäftszeiten sind in der Regel von montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, können jedoch entsprechend örtlichen Gepflogenheiten hiervon abweichen. Die Reaktionszeit kann sich unterscheiden und je nach logistischen Erfordernissen und Entfernung zum nächstgelegenen HP Supportstandort oder HP Servicepartner können zusätzliche Kosten anfallen. Die Telefonnummer, und in einigen Fällen auch Umgebungskarten des nächstgelegenen HP Supportstandorts oder HP Servicepartners finden Sie auf der HP Website unter <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

### **Pickup-and-Return-Garantie-Service (Abholen-und-Zurückbringen-Garantie)**

Die HP Herstellergarantie kann einen Pickup-and-Return-Garantie-Service umfassen. Im Rahmen des Pickup-and-Return-Garantie-Service holt HP das fehlerhafte Produkt bei Ihnen ab, repariert es und liefert es wieder bei Ihnen ab. HP übernimmt dabei alle anfallenden Reparatur-, Transport- und Versicherungskosten.

### **Carry-In-Garantie-Service (Bringgarantie)**

Ihre HP Garantie kann einen Carry-In-Garantie-Service umfassen. Im Rahmen des Carry-In-Service müssen Sie das HP Hardware-Produkt unter Umständen einem Servicepartner zustellen, um die von der Garantie abgedeckte Reparatur ausführen zu lassen. Soweit gemäß geltendem örtlichen Recht zulässig, müssen alle Versandkosten, Steuern oder Gebühren im Zusammenhang mit dem Transport des Produkts für Wartungsarbeiten zum und vom Servicepartner von Ihnen im Voraus bezahlt werden. Außerdem sind Sie für die Versicherung der an einen Servicepartner versandten oder zurückgeschickten Produkte verantwortlich und übernehmen auch das Verlustrisiko während des Versands.

## Mail-In-Garantie-Service (Einsendegarantie)

Ihre HP Garantie kann einen Mail-In-Garantie-Service umfassen. Im Rahmen des Mail-In-Garantie-Service müssen Sie das HP Hardware-Produkt an HP oder einen Servicepartner senden, um die von der Garantie abgedeckte Reparatur ausführen zu lassen. Soweit gemäß geltendem örtlichen Recht zulässig, müssen alle Versandkosten, Steuern oder Gebühren im Zusammenhang mit dem Transport des Produkts für Reparaturarbeiten zum und vom Servicepartner von Ihnen im Voraus bezahlt werden. Außerdem sind Sie für die Versicherung der versandten Produkte verantwortlich und übernehmen auch das Verlustrisiko während des Versands. HP übernimmt sämtliche Liefer- und Versicherungskosten, die bei der Rücksendung des Produkts an Sie entstehen.

## On-Site-Garantie-Service (Vor-Ort-Service)

Ihre HP Garantie kann eine Vor-Ort-Garantie einschließen. Gemäß den Bedingungen der Vor-Ort-Garantie kann HP nach eigenem Ermessen bestimmen, ob ein Defekt wie folgt repariert werden kann:

- durch Remote-Support
- durch ein CSR-Ersatzteil
- durch einen Servicemitarbeiter am Standort der defekten Einheit

Wenn HP schließlich bestimmt, dass für die Reparatur des Defekts ein Servicemitarbeiter erforderlich ist, wird der Reparatur während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt, sofern für das von Ihnen erworbene HP Hardware-Produkt nichts anderes festgelegt wurde. Die üblichen Geschäftszeiten sind in der Regel von montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, können jedoch entsprechend örtlichen Gepflogenheiten hiervon abweichen. Die Reaktionszeit kann sich unterscheiden und je nach Reiseerfordernissen und Entfernung zum nächstgelegenen HP Supportstandort oder HP Servicepartner können zusätzliche Kosten anfallen. Die Telefonnummer, und in einigen Fällen auch Umgebungskarten des nächstgelegenen HP Supportstandorts oder HP Servicepartners finden Sie auf der HP Website unter <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Um Vor-Ort-Unterstützung zu erhalten, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- eine autorisierte Person ist anwesend, wenn HP Garantieleistungen bei Ihnen vor Ort erbringt
- Sie informieren HP, falls Produkte in einer Umgebung eingesetzt werden, die für HP Mitarbeiter oder Subunternehmer eine mögliche Gesundheits- oder Sicherheitsgefährdung darstellt
- Sie sorgen im Rahmen Ihrer eigenen, vertretbaren Sicherheitsanforderungen gegenüber HP für ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu und die Nutzung aller Einrichtungen, Informationen und Systeme, die HP für erforderlich erachtet, um rechtzeitige Unterstützung zu leisten
- Sie sorgen dafür, dass alle Beschriftungen des Herstellers (wie etwa Seriennummern) angebracht, zugänglich und lesbar sind
- Sie tragen dafür Sorge, dass die Umgebung den Produktspezifikationen und unterstützten Konfigurationen entspricht

## Service-Upgrades

HP bietet eine Reihe von zusätzlichen Support- und Serviceleistungen für Ihr Produkt, die vor Ort erworben werden können. Einige Leistungen und die entsprechenden Produkte sind möglicherweise nicht in allen Ländern erhältlich. Informationen zur Verfügbarkeit von Serviceupgrades und deren Preise finden Sie im HP Care Pack Nachschlagentool unter <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Für eine vollständige Übersicht des vollständigen Supportangebots gehen Sie zu <http://www.hp.com>, wählen Sie Ihr Land und geben „Packaged Services“ in der Suchleiste ein.

# Ersteinrichtung und technischer Support für mitgelieferte Software

Der technische Support für HP Software, von HP vorinstallierte Software von Drittanbietern sowie bei HP erworbene Software von Drittanbietern, einschließlich Ersteinrichtung, wird für die Zeitspanne von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum gewährt. Hierzu bietet HP mehrere Kontaktmöglichkeiten an, insbesondere über elektronische Medien und per Telefon. Informationen über Online-Ressourcen und telefonische Unterstützung finden Sie unter „Kontaktaufnahme mit HP“. Ausnahmen hierzu sind im Lizenzvertrag für Endbenutzer (EULA) festgehalten.

Support beinhaltet:

- Die Beantwortung von Fragen zur Installation (Vorgehensweise, erste Schritte und Voraussetzungen)
- Die Einrichtung und Konfiguration von Software und Optionen, die mit HP Hardware-Produkten erworben wurden (Vorgehensweise und erste Schritte) keine Systemoptimierung bzw. -anpassung oder Netzwerkkonfiguration).
- Das Interpretieren von Systemfehlermeldungen
- Das Abgrenzen von Systemproblemen gegenüber Problemen mit der Softwareverwendung
- Das Bereitstellen von HP Care Pack Informationen bzw. Updates für Software, die mit HP Hardware-Produkten bereitgestellt oder erworben wurde

Der Support beinhaltet NICHT:

- Das Erstellen oder die Problemdiagnose benutzererstellter Programme oder Quellcodes
- Die Installation nicht von HP stammender Software
- Die Systemoptimierung bzw. -anpassung oder Netzwerkkonfiguration

## Freeware und Open Source Betriebssysteme und Anwendungen

HP stellt keinen technischen Support für Software, die unter einer öffentlichen Lizenz von Dritten zur Verfügung gestellt wird („Freeware“ und „Open Source“-Software), wie beispielsweise Betriebssysteme und Anwendungen, zur Verfügung. Technischer Support für mit HP Hardwareprodukten vertriebene Freeware oder Open Source-Software erfolgt durch den Anbieter der Freeware oder Open Source-Software. Support-Kontaktinformationen finden Sie in der Hilfe, Dokumentation oder anderen Support-Hinweisen zum Freeware- oder Open Source-Betriebssystem oder zur Freeware- oder Open Source-Anwendung, die im Lieferumfang Ihres HP Hardwareprodukts enthalten sind.

## Kontaktaufnahme mit HP

Sollte Ihr Produkt während des Garantiezeitraums Störungen aufweisen, die durch die in der Produktdokumentation aufgeführten Maßnahmen nicht behoben werden können, erhalten Sie auf folgende Weise Unterstützung:

- Ermitteln Sie die Adresse des nächstgelegenen HP Support durch Aufrufen der folgenden Website:  
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>

- Wenden Sie sich an Ihren HP Servicepartner.

Halten Sie die folgenden Angaben bereit, wenn Sie HP oder einen HP Servicepartner anrufen:

- Seriennummer, Modellbezeichnung und Modellnummer des Produkts
- Entsprechende Fehlermeldungen
- Zusätzliche Optionen
- Betriebssystem
- Hardware oder Software von Drittanbietern
- Detaillierte Fragen



## Prüfen der Garantie- und Supportansprüche

Sie können Ihre Garantieansprüche prüfen, indem Sie die Modell- und Seriennummer Ihres Produkts auf der folgenden Website eingeben:

[www.hp.com/support/warranty-lookuptool](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

Die Registrierung für HP Care Pack Services kann auf der folgenden Website geprüft werden:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

## Reaktionszeiten

Die Garantieleistung erfolgt auf Grundlage des Landes oder der Region, in dem der Service angefordert wird, und nicht in dem das Gerät gekauft wurde. Die Reaktionszeiten beruhen auf den vor Ort geltenden üblichen Geschäftstagen und -zeiten. Sofern nicht anders angegeben, definieren sich die Reaktionszeiten ab dem Zeitpunkt des Kundenanrufs bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP entweder eine für beide Seiten akzeptable Frist für die Unterstützung festgelegt oder HP mit der Unterstützung oder Ferndiagnose begonnen hat. Die angegebenen Reaktionszeiten setzen einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus. In einigen Ländern und bei besonderen Situationen des Anbieters kann die Reaktionszeit hiervon abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich bezüglich der Reaktionszeiten in Ihrem Gebiet an HP oder einen HP Servicepartner.







578794-041

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard und das Hewlett-Packard Logo sind Marken der Hewlett-Packard Development Company, L.P. in den USA und anderen Ländern. Alle anderen im vorliegenden Dokument erwähnten Produktnamen sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Unternehmen. Gedruckt in