

Weltweit gültige Herstellergarantie von HP und Technischer Support

HP Hardware-Herstellergarantie

Garantiezeitraum

Der Garantiezeitraum für Ihr HP Produkt ist auf den Seriennummernaufklebern am Produkt angegeben. Die erste Zahl steht für den Garantiezeitraum für Teile in Tagen (d) oder Jahren (y), die zweite Zahl steht für den Garantiezeitraum für Service-Arbeiten in Tagen (d) oder Jahren (y), und die dritte Zahl steht für den Garantiezeitraum für Vor-Ort-Service in Tagen (d) oder Jahren (y).
Beispiel:

Angabe des Garantiezeitraums auf dem Seriennummernaufkleber	Garantiezeitraum
1y/0y/0y	1 Jahr (nur Teile)
1y/1y/0y	1 Jahr Teile, 1 Jahr Service-Arbeiten.
1y/1y/1y	1 Jahr Teile, 1 Jahr Service-Arbeiten, 1 Jahr Vor-Ort-Service.
2y/2y/0y	2 Jahre Teile, 2 Jahre Service-Arbeiten.
3y/0y/0y	3 Jahre (nur Teile).
3y/3y/0y	3 Jahre Teile, 3 Jahre Service-Arbeiten.
3y/1y/1y	3 Jahre Teile, 1 Jahr Service-Arbeiten, 1 Jahr Vor-Ort-Service.
3y/3y/3y	3 Jahre Ersatzteile, 3 Jahre Service-Arbeiten, 3 Jahre Vor-Ort-Service.
4y/4y/4y	4 Jahre Ersatzteile, 4 Jahre Service-Arbeiten, 4 Jahre Vor-Ort-Service.
5y/5y/5y	5 Jahre Ersatzteile, 5 Jahre Service-Arbeiten, 5 Jahre 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 Hardware-Produkt erweiterte Garantieleistungen. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten erhalten Sie bei Ihrem nächstgelegenen HP Partner.

Allgemeine Bestimmungen

Durch die vorliegende HP Hardware-Herstellergarantie (nachfolgend „Herstellergarantie“) erhalten Sie als Kunde ausdrückliche Garantierechte vom Hersteller HP. Eine ausführliche Beschreibung Ihrer Garantieansprüche können Sie der HP Website entnehmen. Darüber hinaus haben Sie unter Umständen gemäß anwendbarem örtlichen Recht oder einer besonderen schriftlichen Vereinbarung mit HP weitergehende Rechte.

HP übernimmt weder mündlich noch schriftlich irgendwelche weiteren Garantien und weist ausdrücklich alle nicht in dieser Garantieerklärung aufgeführten Garantien zurück. Soweit gemäß geltendem örtlichen Recht außerhalb der USA zulässig, übernimmt HP keine weiteren Garantien, 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 Herstellergarantie unter Umständen nicht für Sie.

Im Hinblick auf Kundentransaktionen in Australien und Neuseeland erweitern die in dieser Erklärung enthaltenen Garantiebestimmungen Ihre Rechte und schließen die verbindlichen, gesetzlich festgelegten 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 in dieser Erklärung enthaltenen Garantiebestimmungen erweitern Ihre Rechte und schließen die verbindlichen, gesetzlich festgelegten 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.

Im Rahmen des HP Global-Limited-Warranty-Programms (Weltweit gültige Herstellergarantie) 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, ohne dass die Herstellergarantie erlischt. 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 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 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. Alle nicht von HP stammenden Produkte oder Peripheriegeräte, die sich außerhalb des HP Hardwareprodukts befinden, wie beispielsweise externe Speichersubsysteme, Bildschirme, Drucker und andere Peripheriegeräte, werden 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. 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.

Während des Garantiezeitraums repariert oder ersetzt HP nach eigenem Ermessen schadhafte Komponenten. 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. Dies ist Ihr alleiniger Anspruch für schadhafte Produkte im Rahmen dieser Garantie.

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 äußerer Faktoren, (b) durch den Betrieb außerhalb der Verwendungsparameter, 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 Arbeitsplatzes, (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 ist, 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, vergewissern Sie sich, dass Sie eine Sicherungskopie aller Daten angefertigt und sämtliche vertraulichen, privaten oder schutzwürdigen Informationen entfernt haben. HP haftet nicht 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 haftet nicht für Interoperabilitäts- oder Kompatibilitätsprobleme, die möglicherweise auftreten können, wenn (1) Produkte, Software oder Optionen verwendet werden, die nicht von HP unterstützt werden; (2) Konfigurationen verwendet werden, die nicht von HP unterstützt werden; (3) ein für ein System bestimmtes Bauteil in ein anderes System unterschiedlicher Bauweise oder in ein anderes Modell installiert wird.

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. Diese Garantiebedingungen ersetzen 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

Wenn Ihr HP Hardwareprodukt entsprechend der obigen Herstellergarantie nicht funktioniert, ist die maximale Haftung von HP 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 entgangene Gewinne, unterbliebene Einsparungen oder besondere indirekte oder Folgeschäden, soweit sich eine Haftung nicht aus dem Gesetz über die Haftung für fehlerhafte Produkte ergibt. HP haftet nicht für durch Dritte oder von Ihnen für Dritte geltend gemachte Ansprüche.

Diese Haftungsbeschränkung gilt unabhängig davon, ob Schäden gerichtlich verfolgt werden und ob Schadensersatzansprüche im Rahmen dieser Herstellergarantie oder aufgrund vertraglicher bzw. sonstiger Ansprüche gestellt werden. Diese Haftungsbeschränkung kann durch niemanden aufgehoben oder ergänzt werden. Diese Haftungsbeschränkung ist auch dann gültig, wenn Sie HP oder einen HP Partner auf die Möglichkeit solcher Schadenersatzforderungen hingewiesen haben. Darüber hinaus wird Ersatz eines unmittelbaren oder mittelbaren Schadens, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von HP geleistet. Schadensersatzansprüche

nach dem Gesetz über die Haftung für fehlerhafte Produkte, soweit ein solches besteht (in Deutschland: Produkthaftungsgesetz), bleiben unberührt, ebenso die Haftung für Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit.

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.

Garantie für Optionen

Die Garantiebedingungen für die meisten HP Optionen sind in der für die HP Option geltenden Herstellergarantie dargelegt und im Lieferumfang der entsprechenden HP Option 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 installiert wird. Hierbei gilt der jeweils längere Zeitraum, jedoch darf eine Gesamtgarantiedauer von drei (3) Jahren ab Kaufdatum der HP Option 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. Nicht von HP stammende Optionen werden ohne Garantie von HP bereitgestellt. Andere Hersteller und Anbieter als HP gewähren Ihnen jedoch möglicherweise direkt eigene Garantien.

Verantwortung des Kunden

Damit HP während des Garantiezeitraums den bestmöglichen Support und Service anbieten kann, möchten wir Sie bitten, folgende Punkte zu beachten:

- Stellen Sie eine angemessene Betriebsumgebung und eine Verwendung des HP Hardware-Produkts entsprechend den mitgelieferten Anweisungen sicher.
- Überprüfen Sie Konfigurationen, laden Sie die aktuellste Firmware, installieren Sie Software-Patches, führen Sie HP Diagnoseprogramme und Dienstprogramme aus und 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 den Remote-Support nicht nutzen, können aufgrund des höheren Aufwands an Support-Ressourcen zusätzliche Kosten für Sie anfallen.
- Versuchen Sie, das Problem mit HP gemeinsam per 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 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

Damit HP während des Garantiezeitraums den bestmöglichen Support und Service anbieten kann, werden Sie von HP möglicherweise gebeten, Konfigurationen zu überprüfen, die aktuellste Firmware zu laden, Software-Patches zu installieren, HP Diagnosetests auszuführen oder insbesondere die Lösungen von HP für Remote Support zu nutzen.

HP empfiehlt Ihnen, sich mit den von HP bereitgestellten Support-Technologien vertraut zu machen und diese 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. Im Folgenden werden die Arten der Garantie-Serviceleistung aufgeführt, die für das von Ihnen erworbene HP Hardwareprodukt zur Anwendung kommen können.

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 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 das HP Technical Support Center wenden, wo Ihnen ein Techniker telefonisch weiterhelfen wird. HP gibt in den mit einem CSR-Ersatzteil gelieferten Materialien 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 beigefügten 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.

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 08.00 bis 17.00 Uhr, können jedoch entsprechend örtlichen Gepflogenheiten hiervon abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet (üblicherweise 50 km), kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Die Adresse des nächstgelegenen 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 Garantie 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. Alle Versandkosten, Steuern oder Gebühren im Zusammenhang mit dem Transport des Produkts zum und vom Servicepartner müssen 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. Alle Versandkosten, Steuern oder Gebühren im Zusammenhang mit dem Transport des Produkts zum Servicepartner müssen 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.

Vor-Ort-Garantieleistung

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 08:00 bis 17:00 Uhr, können jedoch entsprechend örtlichen Gepflogenheiten hiervon abweichen. Wenn sich der Standort der defekten Einheit außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet (üblicherweise 50 km), kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Informationen zu einem HP Servicepartner in Ihrer Nähe 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 über die Verfügbarkeit von Service-Upgrades und die dafür geltenden Preise finden Sie auf der HP Website unter

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Einen Überblick über alle

Support-Angebote finden Sie unter <http://www.hp.com>. Wählen Sie Ihr Land aus, und informieren Sie sich über die angebotenen Support-Services unter „Services“.

Garantie für Software

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 (siehe unten) 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.

Für unter dem Markennamen HP vertriebene Software gelten 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. Für Bandlaufwerks-Leermedien finden Sie die Garantiebestimmungen auf folgender Website:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpq50101>

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

Ersteinrichtungs-Support 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 Support für die 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. Unter **“Kontaktaufnahme mit HP”** finden Sie Informationen zu Online-Ressourcen und telefonischer Unterstützung. Ausnahmen hierzu sind im Lizenzvertrag für Endbenutzer (EULA) festgehalten. Der Support beinhaltet folgende Leistungen:

- Die Beantwortung von Fragen zur Installation (Vorgehensweise, erste Schritte und Voraussetzungen)
- Das Einrichten und Konfigurieren der Software (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 Support Pack Informationen bzw. Updates

Der Support beinhaltet NICHT:

- Das Erstellen oder die Problemdiagnose benutzererstellter Programme oder Quellcodes
- Die Installation nicht von HP stammender Produkte

Freeware-Betriebssysteme und -Anwendungen

HP stellt keinen technischen Support für Software unter öffentlicher Lizenz („Freeware“) zur Verfügung. Technischer Support für mit HP Hardwareprodukten vertriebene Freeware erfolgt durch den Freeware-Anbieter. Weitere Informationen finden Sie in den Support-Hinweisen zum Freeware-Betriebssystem oder zu anderen Freeware-Anwendungen, 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>
- Setzen Sie sich mit Ihrem HP Händler oder Servicepartner in Verbindung. Bei einem Anruf sollten Sie folgende Angaben bereithalten:
 - Seriennummer, Modellbezeichnung und Modellnummer des Produkts
 - Entsprechende Fehlermeldungen
 - Zusätzliche Optionen
 - Betriebssystem
 - Hardware oder Software von Drittanbietern
 - Detaillierte Fragen

So können Sie Ihre Garantie- und Supportansprüche prüfen

Sie können prüfen, welche Garantieansprüche Sie haben, indem Sie die Modell- und Seriennummern auf folgender Website eingeben:

<http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>.
Welche HP Care Pack-Services Sie in Anspruch nehmen können, können Sie auf folgender Seite prüfen: <http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Reaktionszeiten

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 Ihren HP Servicepartner.

Garantiegeber

Der Garantiegeber dieser Garantie ist:

DEUTSCHLAND

Hewlett-Packard GmbH
Herrenberger Straße 140
D-71034 Böblingen



436391-041

© 2006 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

HP Support Guideline für Österreich



Hewlett-Packard Ges.m.b.H.
Consumer-Support
www.hp.com/at

Im Folgenden finden Sie hilfreiche Informationen für die Serviceabwicklung von HP- Produkten.

Kontakt mit dem Support von HP- Consumer Produkten

Sehr geehrter Österreich Kunde,

wir danken herzlichst für den Kauf Ihres HP- Produkts und wünschen Ihnen viel Freude damit!

Sollte es einmal zu technischen Problemen bei Ihrem Gerät kommen, oder Sie benötigen lediglich Hilfestellung zum Produkt, so zögern Sie bitte nicht, unseren HP- Service zu kontaktieren. Unser Support ist stets bemüht, eine passende Lösung für Sie zu finden.

Innerhalb der Garantie und der gesetzlichen Gewährleistung:

(technische Hilfe, Reparatur, Austausch)

Tel. Österreich : +43 (0)1 360 277 3907

Oder Alternativ:

<http://www.hp.com/support>

<https://support.hp.com/at-de/contact>

Außerhalb der Garantie und der gesetzlichen Gewährleistung:

(technische Hilfe, Reparatur, Austausch)

Tel. Österreich : +43 (0)1 360 277 3907

Oder Alternativ:

<https://www.hp.com/at/ooow>

<https://support.hp.com/at-de/contact>

Garantie:

1 Jahr (beschränkte Garantie (1/1/0) umfasst 1 Jahr Garantie auf Teile und Arbeit. Keine Vor-Ort-Reparatur.)

In vielen Fällen hilft ein persönliches Gespräch mit unserem HP- Support, um die meisten Probleme zu lösen. Sollte Ihr Produkt dennoch nicht wie vorgesehen funktionieren, wird unser Support innerhalb der Garantie, eine Abholung für das defekte Gerät vereinbaren. In der Regel beträgt die Laufzeit für eine Nachbesserung 14 Tage. Kann das Gerät aus verschiedenen Gründen nicht repariert werden, stellt Ihnen der HP- Support ein Ersatzgerät, oder wenn nicht verfügbar, wird Ihnen ein Rückkauf angeboten. Außerhalb der Garantie bietet Ihnen unser Support verschiedene kostenpflichtige Möglichkeiten an.