



Teile- und Remote-Service

Care Pack, Teil von HP Care

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Erfahrene HP Servicetechniker analysieren das Problem per Ferndiagnose und bieten Remote-Support
- Austausch defekter Hardware-Teile durch HP
- Schnellerer Zugang zu Ersatzteilen mit Vorab-Teiletausch
- Sie haben die Wahl zwischen verschiedenen Remote-Support-Servicefenstern und Ersatzteillieferzeiten

Serviceübersicht

Mit einem Support-Vertrag, mit dem Probleme an Ihrer Hardware zeitnah behoben werden, können Sie schnell weiterarbeiten. Der Teile- und Remote-Service bietet Zugang zu hochwertiger Remote-Unterstützung und hochwertigen Ersatzteilen für qualifizierte und eingeschlossene Hardwarekomponenten. Wir liefern Ersatzteile an den von Ihnen angegebenen Standort – noch bevor Sie die defekten Teile an HP zurückgegeben haben. Die Versandkosten für die Standardlieferung sind enthalten, zusätzliche Optionen für eine Lieferung zu einem bestimmten Zeitpunkt und Ort sind erhältlich. Sie können flexibel zwischen mehreren Servicepaketen mit vordefinierten Service-Levels wählen oder zusätzliche Services konfigurieren, die die Anforderungen Ihres spezifischen Geschäfts erfüllen.

Technische Daten

Tabelle 1. Serviceleistungen

Leistung	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Remote-Diagnose des Problems und Remote-Support	<p>Bevor Teile verschickt werden, versucht HP gemeinsam mit dem Kunden, das Hardware-Problem zu identifizieren und remote eine Fehlerbehebung und -Lösung durchzuführen.</p> <p>Unabhängig vom Servicefenster des Kunden können Probleme mit der durch die Servicevereinbarung abgedeckten Hardware telefonisch oder über das Webportal, sofern lokal verfügbar, rund um die Uhr, 7 Tage die Woche, an HP gemeldet werden.</p>
Teiletausch	Defekte Teile werden gegen Ersatzteile ausgetauscht. Von HP bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in ihrer Funktionalität neuwertig.
Vorab-Teiletausch	Um die gewählte Teilleieferzeit einzuhalten, wird HP vor Ende der regulären Geschäftszeiten bestätigen, dass das Ersatzteil vor Eingang des defekten Teils bei HP versandt wird.
Auswahl der Teilleieferzeiten	Die Lieferzeit von Teilen wird ab dem Zeitpunkt, an dem der Call bei HP eingeht und bestätigt wird, bis zu dem Zeitpunkt gemessen, an dem das Teil an den Kunden am angegebenen Ort geliefert wird. Aufträge müssen an normalen Geschäftstagen von Montag bis Freitag (mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage) eingehen und vor 17:00 Uhr Ortszeit angenommen werden. Aufträge, die außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, werden am nächsten Geschäftstag angenommen.
Zeit- und Material Rabatt auf Uptime-Kits	Im Rahmen dieses Service – und ausschließlich für qualifizierte Produkte – hat der Kunde Anspruch auf einen festen prozentualen Rabatt auf den aktuellen HP Listenpreis für Uptime-Kits, die durch einen Support Call bei HP bestellt werden. Der jeweils geltende Rabattprozentsatz ist in den Vertragsunterlagen des Kunden festgelegt. Uptime-Kit-Teile sind Ersatzteile, die nicht benötigt werden, um einen gemeldeten Vorfall zu beheben. Uptime-Teile oder Teile-Kits werden bestellt, um einen kundeneigenen Ersatzteilbestand einzurichten oder zu erhöhen.
Zeit- und Material Rabatt auf Druckköpfe	Im Rahmen dieses Service – und ausschließlich für qualifizierte Produkte – hat der Kunde Anspruch auf einen festen prozentualen Rabatt auf den aktuellen HP Listenpreis für Druckkoppartikel, die nicht in diesem Service enthalten sind und die durch einen Support Call bei HP bestellt werden. Der jeweils geltende Rabattprozentsatz ist in den Vertragsunterlagen des Kunden festgelegt.
Zeit- und Material Rabatt auf vor Vor-Ort-Arbeitsleistungen	Im Rahmen dieses Service – und ausschließlich für qualifizierte Produkte – hat der Kunde Anspruch auf einen festen prozentualen Rabatt auf den aktuellen HP Listenpreis für Vor-Ort-Arbeitsleistungen, die von HP oder einem autorisierten Vertreter zur Durchführung von Reparaturen, vorbeugenden Wartungsarbeiten, oder anderen technischen Diagnose-, Support- und Wartungsaktivitäten erbracht werden. Reisebezogene Kosten sind nicht rabattfähig. Der jeweils geltende Rabattprozentsatz ist in den Vertragsunterlagen des Kunden festgelegt.

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Leistung	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Einbehalt defekter Medien	Für qualifizierte Produkte ermöglicht diese Serviceleistung dem Kunden, defekte Festplatten oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerk-Komponenten einzubehalten, die er aufgrund sensibler Daten auf dem Laufwerk (Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerk) nicht zurückgeben möchte und die im Rahmen dieser Serviceleistung abgedeckt sind.

Tabelle 3. Service-Level-Optionen

Es sind nicht alle Service-Level-Optionen für alle Produkte verfügbar. Die Service-Level-Optionen, die der Kunde ausgewählt hat, werden in den Vertragsunterlagen des Kunden angegeben.

Remote-Support - Servicefenster-Optionen

Option	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Standardgeschäftszeiten, Standardgeschäftstage (9x5)	Der Service ist montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr Ortszeit 9 Stunden am Tag verfügbar, mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage.
12 Stunden, Standardgeschäftstage (12x5)	Der Service ist montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr Ortszeit 12 Stunden am Tag verfügbar, mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage.
18 Stunden, Standardgeschäftstage (18x5)	Der Service ist montags bis freitags zwischen 6.00 Uhr und Mitternacht Ortszeit 18 Stunden am Tag verfügbar, mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage.
24 Stunden, Standardgeschäftstage	Der Service steht rund um die Uhr von Montag bis Freitag mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage zur Verfügung.
Zusätzliche Tage durch Servicefensterverlängerungen	Das Servicefenster wird verlängert, indem die gewählten Servicezeiten auf zusätzliche Wochentage angewendet werden, einschließlich der folgenden: <ul style="list-style-type: none"> • Samstage, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen • Sonntage, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen • Bei HP arbeitsfreie Tage, sollten diese auf einen Tag fallen, der ansonsten im ausgewählten Servicefenster enthalten wäre

Ersatzteile - Ersatzteile treffen an der im Vertrag angegebenen Lieferadresse oder an einem mit HP vereinbarten alternativen Standort innerhalb folgender Zeiten ein:

Option	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Standardteile Lieferzeit	Ersatzteile werden unter Berücksichtigung der lokalen Standardvorlaufzeit für das Produkt versendet und treffen in der Regel innerhalb von 5 bis 7 Werktagen ein.
Lieferzeit für Teile Nächster Geschäftstag	Ersatzteile treffen im Laufe des nächsten Geschäftstags ein.
Lieferzeit für Teile Übernächster Geschäftstag	Ersatzteile treffen im Laufe des übernächsten Geschäftstags ein.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Wenn der Kunde die festgelegten Kundenpflichten nicht erfüllt, ist HP nach eigenem Ermessen bzw. der von HP autorisierte Serviceanbieter berechtigt, i) die beschriebenen Leistungen nicht zu erbringen oder ii) diese Leistungen auf Kosten des Kunden zu den jeweils gültigen Zeit- und Materialpreisen durchzuführen.

Der Kunde wird:

- Ersatzteile, die an HP gesendet werden, ordnungsgemäß verpacken; auf allen Paketen die Rücksendekontonummer für den Teileaustauschservice (Parts Exchange Service) angeben; bei Paketen ohne die entsprechende Kontonummer kann es zu Verzögerungen beim Eingang und der Annahme kommen und es können die jeweils geltenden Gebühren für eine verspätete Rücksendung anfallen
- qualifizierte Teile, die im Rahmen eines Vorabtauschs getauscht werden, innerhalb von 30 Tagen nach Versand der Ersatzteile durch HP an HP zurücksenden oder den vollen landesspezifischen Listenpreis für die betreffenden Teile zahlen
- HP eine Zahlungsautorisierung (Bestellung) für pro Ereignis anfallende Gebühren ausstellen oder diese Gebühren vorab per Kreditkarte begleichen; diese Zahlungsautorisierung gilt für alle nicht zurückgesandten und nicht reparierbaren ausgetauschten Teile zum vollen landesspezifischen Listenpreis sowie für alle vom Kunden verursachten Eil- oder Wiedereinlagerungsgebühren
- bei Bedarf, Kaufbelege oder Einfuhrdokumente für das Teil, das zum Austausch eingereicht wird, vorlegen
- eine angemessenen geschulte und zertifizierte Belegschaft bereithalten

Auf Verlangen von HP muss der Kunde HP bei der Remote-Problembhebung unterstützen. Der Kunde wird:

- alle Informationen bereitstellen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen sowie um zu überprüfen, auf welchen Support-Level Anspruch besteht
- Selbsttests durchführen und relevante Diagnosetools bzw. -programme installieren und ausführen
- auf Verlangen von HP weitere angemessene Aktivitäten durchführen, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Bei Wahl der Option „Einbehaltung defekter Medien“ muss der Kunde zusätzlich zu den oben genannten Mitwirkungspflichten Folgendes tun:

- Alle Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke einbehalten; HP ist für Daten, die sich auf Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken befinden, nicht verantwortlich
- sicherstellen, dass alle vertraulichen Kundendaten auf der einbehaltenen Festplatte oder dem SSD/Flash-Laufwerk vernichtet werden oder dauerhaft geschützt sind
- Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplatten- bzw. SSD/Flash-Laufwerk an HP übermitteln und ein von HP bereitgestelltes Dokument, das die Einbehaltung der Festplatte bzw. des SSD/Flash-Laufwerks durch den Kunden bestätigt, unterzeichnen und an HP zurücksenden
- die einbehaltene Festplatte oder das SSD/Flash-Laufwerk vernichten und/oder sicherstellen, dass das Laufwerk nicht wieder verwendet wird
- alle einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke gemäß den geltenden Umweltgesetzen und -vorschriften entsorgen

Bei Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die HP dem Kunden als Leih-, Miet- oder Leasingprodukt geliefert hat, sendet der Kunde die Ersatz-Festplatte oder die SSD/Flash-Laufwerke nach Ablauf oder Beendigung des Supports durch HP unverzüglich zurück. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, alle vertraulichen Daten zu entfernen, bevor er solche geliehenen, gemieteten oder geleasten Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke an HP zurückgibt.

Serviceeinschränkungen

Dieser Service beinhaltet keinen Vor-Ort-Service. Wenn der Kunde Vor-Ort-Service für den Austausch des defekten Teils anfordert, muss er den Zeit- und Materialservice zu den geltenden Zeit- und Materialtarifen anfordern oder sich an einen autorisierten HP Servicepartner wenden.

Teile für die präventive Wartung sind nicht Bestandteil dieses Service. Andere Verschleißteile oder Verbrauchsmaterialien wie zum Beispiel Tinte sind nicht Bestandteil dieses Service. Es gelten die allgemeinen Standardgarantiebedingungen.

Alle Serviceleistungen, die in diesem Dokument oder einer zugehörigen Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt sind, sind von diesem Service ausgeschlossen.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Serviceleistungen, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Serviceleistungen, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, weil nicht von HP autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren
- Serviceleistungen, die benötigt werden, weil der Kunde es versäumt hat, ihm von HP bereitgestellte Fehlerbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen an dem System zu implementieren
- Serviceleistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde es versäumt hat, zuvor von HP empfohlene präventive Maßnahmen umzusetzen
- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Betriebstests von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die vom Kunden gefordert oder benötigt werden

Die folgenden Einschränkungen gelten für die Option „Einbehaltung defekter Medien“:

- Die Option „Einbehaltung defekter Medien“ gilt nur für Festplatten oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke, die nicht defekt sind.
- SSD-/Flash-Laufwerke, die von HP nicht als Verschleißteile ausgewiesen sind und/oder deren maximale unterstützte Lebensdauer und/oder deren maximale Nutzungsgrenze gemäß der Bedienungsanleitung des Herstellers oder dem technischen Datenblatt überschritten wurde, sind von der Serviceoption „Einbehaltung defekter Medien“ ausgeschlossen.
- Die Fehlerquoten dieser Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke werden kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, falls HP zu der Überzeugung gelangt, dass der Kunde die Serviceoption „Einbehaltung defekter Medien“ über Gebühr in Anspruch nimmt (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs defekter Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

Für HP besteht keinerlei Verpflichtung in Bezug auf den Inhalt oder die Vernichtung von Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken, die vom Kunden einbehalten werden.

Entgegen möglicherweise anders lautenden Angaben in den Bedingungen für den Support von HP Einzelaufträgen oder im technischen Datenblatt haften weder HP noch seine Tochterunternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für Schäden oder Folgeschäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen des Service „Einbehaltung defekter Medien“ entstehen.

Servicevoraussetzungen

Bitte erkundigen Sie sich bei einem von HP autorisierten Ansprechpartner vor Ort, ob ein bestimmter Standort für diesen Service in Frage kommt.

Allgemeine Bestimmungen/Sonstige Ausschlüsse

HP bestätigt einen Call durch Eröffnung eines Falls, übermittelt die Fall-ID an den Kunden und bestätigt den durch den Kunden angegebenen Schweregrad der Störung, die Versandadresse, die Anforderungen an die Ankunftszeit von Teilen sowie potenzielle zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit Expressversand oder alternativen Versandadressen.

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 Ersatzteile und Remote-Service anzufordern, wenden Sie sich bitte an einen lokalen HP Vertriebsmitarbeiter unter Angabe der folgenden Produktnummer: HK707AC.

Weitere Informationen

[HP Lösungsdokument und Druck-Support-Services | Offizielle HP® Website](#)
[HP Großformatdrucker und Plotter | Offizielle HP® Website](#)

Service-Level und Reaktionszeiten bei Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter hp.com/go/cpc.

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden/der Kundin zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Rechte geltend machen. Diese Rechte bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die beschränkte HP Herstellergarantie für ein 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 den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keine zusätzlichen Garantieansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

