



# Weltweite Herstellergarantie und technischer Support von HP

## Herstellergarantie für HP Hardware

### Dauer der Herstellergarantie

Die Dauer der Herstellergarantie für dieses HP Hardwareprodukt wird auf einem Serviceetikett oder auf der Produktoberfläche angezeigt. Die erste Zahl ist der Garantiezeitraum für Teile in Tagen (d – days) oder Jahren (y – years), die zweite Zahl ist der Garantiezeitraum für Arbeiten in Tagen (d) oder Jahren (y), und die dritte Zahl ist der Garantiezeitraum für Onsite-Service in Tagen (d) oder Jahren (y). Steht als Dauer der Herstellergarantie beispielsweise 1y10y, bedeutet dies ein Jahr Garantie auf Teile, ein Jahr Garantie auf Arbeiten und kein Onsite-Service.

### Allgemeine Bedingungen

Diese HP Herstellergarantie gewährt Ihnen, dem Endkunden, ausdrücklich Garantieansprüche gegenüber dem Hersteller HP. Auf der HP Website finden Sie eine ausführliche Beschreibung Ihrer Rechte aus der Herstellergarantie. Im Rahmen einer separaten schriftlichen Vereinbarung mit HP können Sie auch andere gesetzliche Rechte haben, die durch diese HP Herstellergarantie nicht ausgeschlossen, eingeschränkt oder aufgehoben werden. Gegebenenfalls finden Sie in „Länderspezifische Bedingungen“ am Ende dieser Garantie weitere Informationen zu Ihren Rechten.

Diese HP Herstellergarantie gilt nur für Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq sowie ausnahmslos alle HP Drucker-Verbrauchsmaterialien (in dieser HP Herstellergarantie gemeinsam als „HP Hardwareprodukte“ bezeichnet), die von HP Inc., ihren weltweiten Niederlassungen (in dieser HP Herstellergarantie gemeinsam als „HP“ bezeichnet), Tochtergesellschaften, autorisierten Händlern oder Landesvertrieben verkauft oder verleast werden. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ ist auf die Hardwarekomponenten und die erforderliche Firmware beschränkt. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ UMFASST NICHT Softwareanwendungen oder -programme sowie Produkte oder Peripheriegeräte von anderen Herstellern als HP. Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, werden alle Produkte oder Peripheriegeräte von anderen Herstellern als HP, die nicht im HP Hardwareprodukt enthalten sind, z. B. externe Speichersubsysteme, Monitore, Drucker oder andere Peripheriegeräte, „OHNE MÄNGELGEWÄHR“ geliefert und fallen nicht unter diese HP Herstellergarantie. Hersteller, Zulieferer oder Verlage anderer Marken als HP können Ihnen jedoch eventuell direkt eigene Garantien gewähren. Ein Peripheriegerät der Marke HP oder ein anderes Produkt der Marke HP, das nicht unter diese HP Herstellergarantie fällt, kann auch unter die HP Herstellergarantie für dieses spezielle Peripheriegerät oder Produkt der Marke HP fallen. In der HP Herstellergarantie für dieses Produkt können Sie Ihre Rechte und Pflichten nachlesen.

Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, garantiert HP nach eigenem Ermessen entweder die Reparatur oder den Austausch eines HP Hardwareprodukts, das während des Garantiezeitraums einen Material- oder Herstellungsfehler aufweist, oder die Rückerstattung des Kaufpreises eines solchen HP Hardwareprodukts, wenn Sie, der Endkunde, HP innerhalb des Garantiezeitraums über einen solchen Fehler Ihres HP Hardwareprodukts informieren. HPs Verpflichtung aus dieser HP Herstellergarantie, nach eigenem Ermessen entweder die Reparatur oder den Austausch eines HP Hardwareprodukts, das einen Material- oder Herstellungsfehler aufweist, oder die Rückerstattung des Kaufpreises eines solchen HP Hardwareprodukts vorzunehmen, erlischt mit dem Ende des Garantiezeitraums.

Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Datum des mit HP abgeschlossenen Kauf- bzw. Leasingvertrags und mit dem Datum (es gilt das jeweils spätere), an dem HP oder der von HP autorisierte Serviceanbieter die Installation abschließt. Der datierte Kauf- oder Lieferbeleg, der das Kauf- oder Leasingdatum des HP Hardwareprodukts aufweist, ist Ihr Kauf- oder Leasingnachweis, sofern Sie nicht durch HP oder Ihren autorisierten HP Händler schriftlich anderweitig informiert werden. Die Vorlage eines Kauf- oder Leasingnachweises kann Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Garantieservices sein. Der hier angegebene Garantieservice ist als Service mit Garantieleistungen auf Basisniveau zu verstehen. Erweiterungen zur Basisgarantie können eventuell im Lieferumfang Ihres HP Hardwareprodukts enthalten sein. Um aktuelle Informationen zur Garantie zu erhalten, kontaktieren Sie HP oder besuchen Sie HP.com. Für HP Tintenpatronen endet der Garantieschutz, wenn die HP Tinte leer ist oder das „Garantie endet“-Datum erreicht wurde, je nachdem, was zuerst eintritt. Für HP Druckköpfe endet der Garantieschutz, wenn das „Garantie endet“-Datum oder das garantierte Gebrauchslimit erreicht wurde, je nachdem, was zuerst eintritt. Für HP LaserJet Druckkassetten endet der Garantieschutz, wenn das garantierte Gebrauchslimit erreicht wurde.

In einigen Staaten oder Ländern sind die folgenden Ausschlüsse oder Einschränkungen nicht zulässig, sodass diese Ausschlüsse und Einschränkungen eventuell nicht oder nicht in vollem Umfang auf Sie Anwendung finden.

HP GEWÄHRT KEINE ANDERWEITIGEN AUSDRÜCKLICHEN GARANTIE ODER BEDINGUNGEN, WEDER SCHRIFTLICH NOCH MÜNDLICH, UND SCHLIESST IM GESETZLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN AUSDRÜCKLICH JEDWEGE NICHT IN DIESER HP HERSTELLERGARANTIE AUFGEFÜHRTEN GARANTIE ODER BEDINGUNGEN AUS. IN DEM NACH GELTENDEM RECHT VON RECHTSSYSTEMEN AUSSERHALB DER USA ZULÄSSIGEN RAHMEN SCHLIESST HP ALLE STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE ODER BEDINGUNGEN AUS, EINSCHLIESSLICH ALLER STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE DER GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT ODER DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. BEI ALLEN TRANSAKTIONEN IN DEN USA WERDEN STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ODER BEDINGUNGEN HIN SICHTLICH DER GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT, DER MARKTÜBLICHEN QUALITÄT UND DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK AUF DIE DAUER DER VORSTEHENDEN AUSDRÜCKLICHEN HERSTELLERGARANTIE BESCHRÄNKT. IN EINIGEN STAATEN ODER LÄNDERN SIND EINSCHRÄNKUNGEN DER DAUER EINER STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE ODER BEDINGUNG ODER DER AUSSCHLUSS ODER DIE BESCHRÄNKUNG DER HAFTUNG FÜR BESTIMMTE SCHADENSARTEN, WIE ZUFÄLLIG ENTSTANDENE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, FÜR VERBRAUCHERPRODUKTE NICHT ZULÄSSIG. IN DIESEN STAATEN ODER LÄNDERN FINDEN MANCHE AUSSCHLÜSSE ODER

EINSCHRÄNKUNGEN DIESER HP HERSTELLERGARANTIE DAHER EVENTUELL NICHT AUF SIE ANWENDUNG, SOFERN DIESE HP HERSTELLERGARANTIE ODER EINZELNE BESTIMMUNGEN DIESER GARANTIE NICHT MIT DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN KONFORM SIND, SOLL DIESE HP HERSTELLERGARANTIE ODER DIE EINZELNEN BESTIMMUNGEN ALS GEMÄSS DIESEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN GEÄNDERT GELTEN.

DURCH DIE HIER AUFGEFÜHRTEN GARANTIEBEDINGUNGEN WERDEN DIE VERBRAUCHERRECHTE, DIE DURCH DAS GELTENDE RECHT IM ZUSAMMENHANG MIT DEM KAUF DIESER HP HARDWAREPRODUKTS GEWÄHRT WERDEN, NICHT AUSGESCHLOSSEN, EINGESCHRÄNKT ODER GEÄNDERT, UND DIESE GARANTIEBEDINGUNGEN DER HP HERSTELLERGARANTIE GELTEN ZUSÄTZLICH ZU DEN GESETZLICHEN VERBRAUCHERRECHTEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF, DIE EUROPÄISCHE UNION, AUSTRALIEN UND NEUSEELAND.

Diese HP Herstellergarantie gilt in allen Ländern und kann in allen Ländern bzw. Regionen geltend gemacht werden, in denen HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter Garantieleistungen für dieselbe Produktmodellnummer anbietet, die den Bedingungen dieser HP Herstellergarantie unterliegt. Diese HP Herstellergarantie unterliegt allen geltenden nationalen Export- und Importgesetzen sowie -vorschriften. Im Rahmen dieser HP Herstellergarantie können HP Hardwareprodukte, die in einem Land oder einer Region erworben wurden, in ein anderes Land oder eine andere Region übertragen werden, in dem bzw. der HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter Garantieleistungen für dieselbe Produktmodellnummer anbietet. Die Garantiebedingungen, die Serviceverfügbarkeit und die Service-Reaktionszeiten können von Land zu Land und von Region zu Region unterschiedlich sein. Die Service-Reaktionszeit im Rahmen der Standardgarantie hängt von der Teileverfügbarkeit vor Ort ab. Sind Teile nicht verfügbar, kann Ihnen ein von HP autorisierter Serviceanbieter detaillierte Auskünfte erteilen. HP ändert weder Form noch Aufmachung oder Funktion dieses HP Hardwareprodukts, um es für ein Land betriebsbereit zu machen, für das es niemals bestimmt war. HP haftet nicht für Zölle oder Abgaben, die beim Transport der Produkte entstehen. Der Transport der Produkte unterliegt den geltenden Export- und Importgesetzen, -vorschriften und -kontrollen verschiedener Regierungen.

In Ländern oder Regionen, in denen die geltenden Gesetze bestimmen, dass Garantieleistungen für Importprodukte vom örtlichen Importeur zu leisten sind, oder in denen die geltenden Gesetze nicht zwingend bestimmen, dass Garantieleistungen für Importprodukte vom Hersteller zu leisten sind, werden alle Garantieleistungen für HP Produkte in diesen Ländern oder Regionen ausschließlich vom Importeur und nicht von HP geleistet, mit Ausnahme des Falls wo der örtliche Importeur spezifisch von HP oder dessen Tochtergesellschaft vor Ort zum Import der Produkte und zum Transfer der Garantieleistungen an HP autorisiert wurde.

Sie haben Anspruch auf Hardware-Garantieservice gemäß den Bestimmungen und Bedingungen in diesem Dokument, wenn eine Reparatur Ihres HP Hardwareprodukts aufgrund eines Material- oder Herstellungsfehlers innerhalb des Garantiezeitraums erforderlich wird. HP repariert oder ersetzt nach eigenem Ermessen alle Komponenten oder Hardwareprodukte, die innerhalb des Garantiezeitraums einen Material- oder Herstellungsfehler aufweisen, wenn Sie, der Endkunde, HP innerhalb des Garantiezeitraums über einen solchen Defekt informieren. Sofern nicht anders angegeben und soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, können neue HP Hardwareprodukte mit neuen Materialien oder mit neuen und gebrauchten Materialien, deren Leistung und Zuverlässigkeit der neuer Materialien entspricht, hergestellt werden.

Soweit im Einklang mit örtlichem Recht (a) können HP Hardwareprodukte, die zur Reparatur eingereicht werden, durch wiederaufgearbeitete HP Hardwareprodukte des gleichen Typs ersetzt statt repariert werden; (b) können wiederaufgearbeitete Teile zur Reparatur der HP Hardwareprodukte verwendet werden und (c) sind ersetzte oder reparierte HP Hardwareprodukte in Leistung und Zuverlässigkeit funktional gleichwertig mit Originalprodukten, deren Produktion eingestellt wurde. Sollten die ersetzten oder reparierten HP Hardwareprodukte oder Teile (1) innerhalb von neunzig (90) Tagen ab Reparatur- und/oder Austauschdatum oder (2) innerhalb des restlichen Garantiezeitraums für das HP Hardwareprodukt einen Material- oder Herstellungsfehler aufweisen, garantiert HP die erneute Reparatur oder den erneuten Austausch dieser HP Hardwareprodukte oder Teile, sofern die örtlich geltenden Gesetze nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmen.

Alle Teile oder Hardwareprodukte, die im Rahmen dieser HP Herstellergarantie entfernt werden, gehen in das Eigentum von HP über, sofern die örtlich geltenden Gesetze nichts anderes festlegen. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr HP Hardwareprodukt immer wieder auftretende Defekte aufweist oder HP nicht in der Lage ist, das HP Hardwareprodukt zu reparieren oder zu ersetzen, kann Ihnen HP nach eigenem Ermessen (a) ein durch HP ausgewähltes Ersatzprodukt geben, das in der Leistung Ihrem HP Hardwareprodukt entspricht oder mit diesem gleichwertig ist oder (b) Ihren Kaufpreis oder die Leasingzahlungen (abzüglich Zinsen) anstelle eines Ersatzes zurückerstatten oder gutschreiben. Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, ist dies Ihr einziger Rechtsbehelf für mangelhafte Produkte.

In einigen Staaten oder Ländern sind die obigen Ausschlüsse oder Einschränkungen nicht zulässig, sodass diese Ausschlüsse und Einschränkungen eventuell nicht oder nicht in vollem Umfang auf Sie Anwendung finden.

Alle Streitfälle, die aus dieser HP Herstellergarantie entstehen oder mit Ihrem Kauf des HP Hardwareprodukts, das dieser HP Herstellergarantie unterliegt, in Zusammenhang stehen, ungeachtet dessen, ob sie auf einem Vertrag, einer unerlaubten Handlung, Gesetzesbestimmung, Betrug oder einer anderen rechtlichen Theorie beruhen, unterliegen den Gesetzen des Landes und Staates, der Provinz oder des Gebiets, in dem Sie derzeit Ihr Wohnsitz haben, ohne Beachtung der Kollisionsnormen.

## **Ausschlüsse**

HP GARANTIERT NICHT DEN UNTERBRECHUNGS- ODER FEHLERFREIEN BETRIEB DIESER HP HARDWAREPRODUKTS. HP HAFTET NICHT FÜR SCHÄDEN, DIE DURCH NICHTBEFOLGEN DER ANLEITUNGEN FÜR DAS HP HARDWAREPRODUKT ENTSTEHEN.

Diese HP Herstellergarantie gilt nicht für Verschleiß- oder Verbrauchsteile, mit Ausnahme von HP Drucker-Verbrauchsmaterialien und bestimmten wiederaufladbaren Akkus, die unten aufgeführt sind, und nicht für HP Hardwareprodukte, von denen die Seriennummer entfernt wurde oder die durch eine der folgenden Ursachen beschädigt wurden:

1. durch Unfall, falsche Benutzung, eindringende Flüssigkeit, unzulässigen Gebrauch, Verunreinigung, falsche oder inadäquate Wartung oder Kalibrierung oder andere externe Ursachen;

---

- durch Betrieb außerhalb der Nutzungsparameter, die in der mit dem HP Hardwareprodukt gelieferten Benutzerdokumentation angegeben sind;
- durch Software, Schnittstellen, Teile oder Verbrauchsmaterialien, die nicht von HP stammen;
- durch unsachgemäße Vorbereitung des Standorts, unsachgemäße Wartung oder Umgebungsbedingungen, die nicht den HP Spezifikationen für den Standort entsprechen;
- durch Viren, Infektion, Würmer oder ähnliche schädliche Codes, die nicht von HP eingebracht wurden;
- durch Verlust oder Schaden beim Transport;
- durch Änderungen oder Serviceleistungen, die nicht von HP oder einem von HP autorisierten Serviceanbieter erbracht wurden, oder
- durch unsachgemäßen Einbau von vom Endbenutzer austauschbaren HP Teilen oder von durch HP genehmigten Teilen, sofern diese in dem Land/der Region, in dem/der die Reparatur durchgeführt wird, für Ihr HP Hardwareprodukt verfügbar sind.

HP Hardwareprodukte, die nach der Lieferung durch HP übertaktet wurden, werden von dieser Herstellergarantie ausgeschlossen, mit Ausnahme von beschädigten oder mangelhaften Komponenten, deren Schaden oder Mangel nicht mit der Übertaktung in Zusammenhang steht.

HP übernimmt keine Haftung für Interoperabilitäts- oder Kompatibilitätsprobleme, die auftreten können, wenn

- nicht von HP unterstützte Produkte, Software oder Optionen verwendet werden;
- nicht von HP unterstützte Konfigurationen verwendet werden oder
- für ein bestimmtes System vorgesehene Teile in ein System eines anderen Herstellers oder Modells eingebaut werden.

SIE SOLLTEN REGELMÄSSIG SICHERUNGSKOPIEN DER AUF IHRER FESTPLATTE ODER AUF ANDEREN SPEICHERGERÄTEN GESPEICHERTEN DATEN FÜR DEN FALL MÖGLICHER SCHÄDEN, ÄNDERUNGEN ODER VERLUSTE DER DATEN ANLEGEN. BEVOR SIE EIN HP HARDWAREPRODUKT FÜR SERVICEARBEITEN EINSCHICKEN, ERSTELLEN SIE UNBEDINGT SICHERUNGSKOPIEN ALLER DATEN UND LÖSCHEN SIE ALLE VERTRAULICHEN, EIGENTUMSRECHTLICH GESCHÜTZTEN SOWIE PERSÖNLICHEN INFORMATIONEN. SOWEIT GEMÄSS DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN ZULÄSSIG, HAFTET HP NICHT FÜR DIE BESCHÄDIGUNG ODER DEN VERLUST VON PROGRAMMEN, DATEN ODER WECHSEL MEDIEN. SOWEIT GEMÄSS DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN ZULÄSSIG, IST HP NICHT FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG ODER NEUINSTALLATION VON PROGRAMMEN ODER DATEN VERANTWORTLICH, SOFERN ES SICH NICHT UM DIE BEI DER HERSTELLUNG DES HP HARDWAREPRODUKTS VON HP VORINSTALLIERTE SOFTWARE UND DEREN AKTUALISIERUNGEN HANDELT. BEI DER REPARATUR KÖNNEN GESPEICHETE DATEN VERLOREN GEHEN.

## Produktspezifische Ausschlüsse

### Wiederaufladbare Akkus

Dieses HP Hardwareprodukt enthält eventuell einen internen wiederaufladbaren Akku, der für den Benutzer nicht zugänglich ist und von HP oder einem von HP autorisierten Serviceanbieter ausgetauscht werden muss. Der interne wiederaufladbare Akku wird als Standardkomponente des HP Hardwareprodukts wie jede andere Hardwarekomponente und für die gleiche Zeit von dieser HP Herstellergarantie abgedeckt, sofern nicht anderweitig in dieser HP Herstellergarantie festgelegt.

Dieses HP Hardwareprodukt enthält eventuell einen wiederaufladbaren Akku, der für die Entfernung und den Austausch durch den Benutzer entworfen wurde. HP garantiert die Lieferung eines Ersatzakkus, wenn der Akku in einem Zeitraum von einem (1) Jahr ab dem Kaufdatum des HP Hardwareprodukts, in dem der Akku eingebaut ist, einen Material- oder Herstellungsfehler aufweist, sofern nicht anderweitig in dieser HP Herstellergarantie festgelegt.

Wie bei allen Akkus verringert sich die maximale Kapazität eines Akkus in dem HP Hardwareprodukt im Lauf der Zeit oder mit dem Gebrauch, und die Akkulebensdauer hängt vom Modell des Produkts, der Konfiguration, den geladenen Anwendungen, den Funktionen, dem Gebrauch, der Wireless-Funktionalität und den Energieverwaltungseinstellungen ab. Eine Verringerung der maximalen Akku-Kapazität oder Akkulebensdauer ist demnach kein Material- oder Herstellungsfehler, und diese HP Herstellergarantie deckt keine Veränderungen der Akku-Kapazität oder der Akkulebensdauer ab. Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, ist der Akku nur bei Material- oder Herstellungsfehlern abgedeckt, die den Betrieb des Akkus während des Garantiezeitraums für den Akku, wie oben genannt, verhindern, oder in dem Fall, dass die Akkulebensdauer die Zykluszahl überschreitet, je nachdem, was vorher eintritt, sofern nicht anderweitig in dieser HP Herstellergarantie festgelegt. Um festzustellen, ob Ihr Akku einen Fehler hat, der unter die Garantie fällt, müssen Sie eventuell einen HP Diagnosetest durchführen.

### HP Drucker-Produkte

Die Verwendung einer nicht von HP hergestellten Tintenpatrone oder einer nachgefüllten Tintenpatrone hat weder Auswirkungen auf die dem Endkunden gewährte HP Herstellergarantie noch auf andere HP Support-Vereinbarungen mit dem Endkunden für den Drucker. Sollte der Drucker- oder Druckkopffehler oder -schaden jedoch direkt auf die Verwendung einer nicht von HP hergestellten Tintenpatrone oder einer nachgefüllten Tintenpatrone zurückzuführen sein, stellt HP dem Endkunden die zur Behebung des Fehlers oder die zur Reparatur des betreffenden Schadens angefallene Arbeitszeit sowie die erforderlichen Ersatzteile nach den üblichen Gebührensätzen in Rechnung. Diese HP Herstellergarantie gilt nicht für HP Tintenpatronen und Verbrauchsmaterialien sowie HP LaserJet Verbrauchsmaterialien, die nachgefüllt, wiederaufgearbeitet, überholt oder durch unerlaubte Änderungen beschädigt wurden, zusätzlich zu anderen in dieser HP Herstellergarantie beschriebenen Ausschlüssen. Diese HP Herstellergarantie gilt für HP Tintenpatronen, HP Druckköpfe und HP LaserJet Druckkassetten, wenn diese in einem HP Drucker oder autorisierten OEM-Drucker verwendet werden, für den sie bestimmt sind.

### Ausschließlicher Rechtsbehelf

SOWEIT GEMÄSS DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN ZULÄSSIG, STELLEN DIESSE BEDINGUNGEN DIE VOLLSTÄNDIGE UND AUSSCHLIESSLICHE GARANTIEVEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND HP BEZÜGLICH DES VON IHNEN ERWORBENEN ODER GELEASTEN HP HARDWAREPRODUKTS DAR. SOWEIT GEMÄSS DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN ZULÄSSIG, ERSETZEN DIESSE BEDINGUNGEN ALLE VORHERIGEN VEREINBARUNGEN ODER DARSTELLUNGEN – EINSCHLIESSLICH DARSTELLUNGEN IN HP VERKAUFSPROSPEKTEN ODER RATSCHLÄGEN VON HP, EINEM VERTRETER ODER MITARBEITER VON HP SOWIE VON NICHT-HP-VERTRETERN UND -MITARBEITERN – DIE IHNEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM KAUF ODER LEASING DES HP HARDWAREPRODUKTS GEGEBEN WURDEN, MIT AUSNAHME VON SEPARATEN SCHRIFTLICHEN VEREINBARUNGEN MIT HP ODER EINEM AUTORISIERTEN

HP HÄNDLER. Änderungen der Bedingungen dieser HP Herstellergarantie sind nur dann gültig, wenn sie schriftlich erfolgen und durch einen von HP autorisierten Vertreter unterzeichnet wurden.

#### **Haftungsbeschränkung**

In einigen Staaten oder Ländern ist der Ausschluss oder die Beschränkung von stillschweigenden Garantien oder von konkreten oder beiläufig entstandenen Schäden oder Folgeschäden (siehe unten) nicht zulässig, sodass diese Beschränkungen und Ausschlüsse eventuell nicht auf Sie Anwendung finden. DIE FOLGENDEN BESCHRÄNKUNGEN GELTEN SOWEIT GEMÄSS DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN ZULÄSSIG. IN DEM FALL, DASS SIE VON HP NACH HPS EIGEMEM ERMESSEN EINE RÜCKERSTATTUNG ODER EINE PRODUKTERSATZ-KARTE FÜR DIE VERWENDUNG AUF HP.COM ERHALTEN, IST DIE MAXIMALE HAFTUNG VON HP IM RAHMEN DIESER HP HERSTELLERGARANTIE AUSDRÜCKLICH AUF DEN VON IHNEN FÜR DAS HP HARDWAREPRODUKT GEZÄHLTEN PREIS BESCHRÄNKT. SOWEIT NICHT VORSTEHEND ANDERWEITIG ANGEGEBEN, HAFTET HP IN KEINEM FALL FÜR SCHÄDEN, DIE DURCH DAS HP HARDWAREPRODUKT ODER AUFGRUND EINES LEISTUNGSVERSAGENS DES HP HARDWAREPRODUKTS ENTSTANDEN SIND, EINSCHLIESSLICH VERLORENEN GEGANGENER GEWINNE ODER EINSPARUNGEN, VERLORENER GEBRAUCHSMÖGLICHKEIT, VERLUST VON DATEN ODER SOFTWARE, ODER DER KOSTEN FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG DER PROGRAMMIERUNG ODER DER REPRODUKTION VON AUF DEM PRODUKT GESPEICHERTEN PROGRAMMEN ODER DATEN ODER FÜR KONKRETE SCHÄDEN, BEILÄUFIG ENTSTANDENE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN. HP HAFTET NICHT FÜR SCHADENSERSATZANSPRÜCHE DRITTER ODER SCHADENSERSATZANSPRÜCHE, DIE SIE IM NAMEN EINES DRITTEN ERHEBEN. HP HAFTET NICHT FÜR SCHÄDEN, DIE DADURCH ENTSTEHEN KÖNNEN, DASS HP SEINE VERPFLICHTUNGEN GEMÄSS DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN ERFÜLLT. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG FINDET ANWENDUNG IM FALL EINES SCHADENSERSATZANSPRUCHS ODER EINES ANSPRUCHS AUS DIESER HP HERSTELLERGARANTIE ODER EINES ANSPRUCHS AUS UNERLAUBTER HANDLUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT UND VERSCHULDENSUNABHÄNGIGE PRODUKTHAFTUNG), EINES ANSPRUCHS AUS VERTRAG ODER EINES ANDEREN ANSPRUCHS. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG KANN DURCH KEINE PERSON AUFGEHOHEN ODER GEÄNDERT WERDEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG IST AUCH DANN WIRKSAM, WENN SIE HP ODER EINEN AUTORISIERTEN VERTRETER VON HP ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN INFORMIERT HABEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG FINDET JEDOCH KEINE ANWENDUNG AUF ANSPRÜCHE AUS PERSONENSCHÄDEN, BEI SCHÄDEN, DIE VORSTÄHLICH ODER GROB FAHRLÄSSIG DURCH HP, IHRE GESETZLICHEN VERTRETER ODER IHRE ERFÜLLUNGSGEHILFEN VERURSACHT WERDEN, SOWIE FÜR ANSPRÜCHE AUS DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ.

DIESE HP HERSTELLERGARANTIE VERLEIHT IHNEN BESTIMMTE GESETZLICHE RECHTE. SIE KÖNNEN JE NACH STAAT ODER LAND AUCH ANDERE RECHTE HABEN. INFORMIEREN SIE SICH ÜBER ANWENDBARE GESETZE IN IHREM STAAT ODER LAND, UM IHREN VOLLEN RECHTSSCHUTZ ZU ERFAHREN.

#### **Herstellergarantie für HP Optionen und Zubehör**

Die Bedingungen der HP Herstellergarantie für Optionen und Zubehör der Marke HP (in dieser HP Herstellergarantie gemeinsam als „HP Optionen“ bezeichnet) gelten wie in der für die jeweilige HP Option geltenden HP Herstellergarantie dargelegt und sind im Lieferumfang des HP Hardwareprodukts enthalten. Wenn Ihre HP Option in einem HP Hardwareprodukt eingebaut ist, leistet HP den Garantieservice entweder für den in den Lieferumfang der HP Option enthaltenen Garantiedokument angegebenen Garantiezeitraum (Garantiezeitraum für die HP Option) oder für den verbleibenden Garantiezeitraum für das HP Hardwareprodukt, in welchem die HP Option eingebaut ist, wobei der jeweils längere Zeitraum gilt, jedoch eine Gesamtgarantiedauer von drei (3) Jahren ab Kaufdatum der HP Option nicht überschritten werden darf. Der Garantiezeitraum für HP Optionen beginnt mit dem Datum, an dem Sie das Produkt bei HP oder einem autorisierten HP Händler gekauft haben. Das Kaufdatum auf dem datierten Kauf- oder Lieferbeleg für die HP Option ist das Datum des Garantiebeginns. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der HP Herstellergarantie für Ihre HP Option. Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, werden Nicht-HP-Optionen „OHNE MÄNGELGEWÄHR“ geliefert. Hersteller und Anbieter anderer Marken als HP bieten jedoch möglicherweise direkt eigene Garantien.

#### **Displays**

##### **Digital Signage Display**

Diese Herstellergarantie deckt nicht die Demontage eines an der Wand oder nach Kundenwunsch montierten Digital Signage Displays für Garantieleistungen oder dessen erneute Montage ab. Diese Herstellergarantie deckt keine Schäden ab, die durch die Demontage eines an der Wand oder nach Kundenwunsch montierten Digital Signage Displays oder dessen Montage entstehen. HP empfiehlt, die Wandmontage oder andere Montagen nach Kundenwunsch sowie die Demontage eines Displays von einem Fachmann vornehmen zu lassen. Wenn HP zu dem Schluss kommt, dass ein Problem mit einem Digital Signage Display nicht per Remote-Support gelöst werden kann, versendet HP ein Ersatzteil für das Display direkt an den Kunden. HP übernimmt sämtliche Versand- und Transportversicherungskosten über einen Kurierdienst, der bei der Verpackung und dem sicheren Versand an HP behelflich ist. Für nicht zurückgeschickte Ersatzteile kann HP dem Kunden das Ersatzteil in Rechnung stellen.

##### **Monitore**

Sämtliche Monitormodelle sind nicht für Anwendungen geeignet, die statische, stehende oder feste Bilder anzeigen. Statische Bilder können Einbrennschäden verursachen, die als Flecken auf dem Bildschirm erscheinen. Diese HP Herstellergarantie deckt keine Monitore ab, die für die Anzeige von Anwendungen mit statischen, stehenden oder festen Bildern über lange Zeiträume oder 24 Stunden am Tag in Betrieb sind und Einbrennschäden aufweisen. Schalten Sie zur Vermeidung von Einbrennschäden den Monitor bei Nichtbenutzung aus oder verwenden Sie, falls von Ihrem System unterstützt, eine Energieverwaltungseinstellung, um den Monitor auszuschalten, wenn das System nicht benutzt wird.

#### **Garantie für einen Multimedia-Monitor als Teil eines Produktpakets mit einem PC**

Wenn Sie einen Multimedia-Monitor als Teil eines Produktpakets mit einem PC gekauft haben (als eine SKU), entspricht die Garantiedauer für den Multimedia-Monitor der Garantiedauer für den PC, soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig. Weitere Informationen finden Sie in der Garantieerklärung für den PC.

## Kundenverantwortlichkeiten

Um das Risiko von Kosten für Probleme, die nicht von Ihrer HP Herstellergarantie abgedeckt werden (Probleme, die nicht auf Material- oder Herstellungsfehler bei HP Hardwareprodukten zurückzuführen sind), zu vermeiden, werden Sie gebeten, die folgenden Ratschläge von HP oder einem von HP autorisierten Serviceanbieter zu befolgen:

- Geben Sie wahre, richtige und vollständige Informationen an, wenn Sie einen Gewährleistungsanspruch geltend machen.
- Passen Sie die Umgebung an die Anforderungen von HP an; hierzu gehören der Schutz der Produkte vor Korrosion, Verunreinigung und Flüssigkeiten. Zum Beispiel darf die Umgebung zur Erfüllung der Anforderungen von HP zur Vermeidung von Korrosion pro Monat nicht mehr als 300 Ångström Korrosion von Silber und Kupfer verursachen.<sup>1</sup>
- Überprüfen Sie Konfigurationen, installieren Sie die neueste Firmware, installieren Sie Software-Patches und führen Sie HP Diagnosetests und Dienstprogramme aus.
- Implementieren Sie von HP bereitgestellte temporäre Lösungen bzw. Übergangslösungen, während HP an dauerhaften Lösungen arbeitet.
- Verwenden Sie ggf. HP Remote-Support-Lösungen. HP empfiehlt, dass Sie die von HP angebotenen Supporttechnologien nutzen. Wenn Sie die verfügbaren Remote-Support-Möglichkeiten nicht nutzen, können Ihnen aufgrund erhöhter Support-Ressourcenanforderungen zusätzliche Kosten entstehen.
- Kooperieren Sie, wenn HP versucht, das Problem über Online-Chat, E-Mail bzw. Telefon zu lösen. Dies kann möglicherweise die Durchführung von Routine-Diagnoseverfahren, die Installation von Software-Updates oder -Patches, die Entfernung von Optionen von Drittanbietern und/oder den Ersatz von Optionen erfordern.
- HP empfiehlt, dass Sie regelmäßig Sicherungskopien der auf Ihrer Festplatte oder auf anderen Speichergeräten gespeicherten Dateien, Daten bzw. Programme für den Fall möglicher Schäden, Änderungen oder Verluste anlegen. Bevor Sie ein HP Hardwareprodukt zurückschicken, um Garantieansprüche geltend zu machen oder Reparaturleistungen in Anspruch zu nehmen, sichern Sie Ihre Dateien, Daten und Programme, und entfernen Sie jegliche vertrauliche, urheberrechtlich geschützte bzw. persönliche Informationen.
- Entfernen Sie alle externen Optionen bzw. Zubehörteile, die bei der Reparatur oder dem Austausch verloren gehen könnten.
- Führen Sie zusätzliche Aufgaben, wie in den einzelnen unten aufgeführten Garantienservice-Arten beschrieben, und andere Handlungen, um die HP Sie möglicherweise bittet, durch, sodass HP Ihren Garantieanspruch bestmöglich bearbeiten kann.
- Um Garantienservice für HP Laser Jet Druckkassetten zu erhalten, geben Sie das Produkt mit einer schriftlichen Beschreibung des Problems und Probedrucken an den Händler zurück, bei dem Sie es erworben haben, oder kontaktieren Sie den HP Kundensupport.

## Arten von Hardware-Garantiservice

Nachstehend werden die Arten des Garantie-Supports beschrieben, die möglicherweise auf Ihr erworbenes HP Hardwareprodukt Anwendung finden. **Es sind möglicherweise nicht alle Leistungen in allen Ländern oder Regionen verfügbar.** SOFERN DIE FOLGENDEN GARANTIELEISTUNGEN UND BEDINGUNGEN ODER EINZELNE BESTIMMUNGEN DARAUSS NICHT MIT DEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN KONFORM SIND, SOLLEN DIE GARANTIELEISTUNGEN UND BEDINGUNGEN ODER DIE ENTSPRECHENDEN BESTIMMUNGEN ALS GEMÄSS DIESEN ÖRTLICH GELTENDEN GESETZEN GEÄNDERT GELTEN.

### Eigenreparatur durch den Kunden

HP Hardwareprodukte werden mit vielen Teilen für die Eigenreparatur durch den Kunden (Customer Self Repair, CSR) hergestellt, um die Reparaturzeit zu verkürzen und eine größere Flexibilität beim Austausch defekter Teile zu ermöglichen. Wenn HP während der Diagnosephase feststellt, dass die Reparatur mithilfe eines Teils für die Eigenreparatur durch den Kunden vorgenommen werden kann, dann schickt HP dieses Teil zum Austauschen direkt an Sie. Es gibt zwei Kategorien von Teilen für die Eigenreparatur durch den Kunden:

- Teile, bei denen die Eigenreparatur durch den Kunden obligatorisch ist – Wenn Sie HP oder einen von HP autorisierten Serviceanbieter bitten, den Austausch dieser Teile vorzunehmen, werden Ihnen die Reisekosten und Arbeitsstunden für diesen Service in Rechnung gestellt.
- Teile, bei denen die Eigenreparatur durch den Kunden optional ist – Diese Teile wurden ebenfalls für die Eigenreparatur durch den Kunden entwickelt. Wenn Sie jedoch möchten, dass HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter den Austausch des Teils für Sie vornimmt, dann kommen abhängig von der Art des Garantiservices, der für Ihr HP Hardwareprodukt angegeben ist, möglicherweise keine zusätzlichen Kosten auf Sie zu.

Bei dem Versuch, das Problem per Chat, E-Mail oder Telefon zu beheben, ist Ihre Kooperation mit HP oder einem von HP autorisierten Serviceanbieter erforderlich. Dies kann möglicherweise die Durchführung von Routine-Diagnoseverfahren, die Installation von Software-Updates oder -Patches, die Entfernung von Optionen von Drittanbietern und/oder den Ersatz von Optionen erfordern. Wenn Sie Hilfe benötigen, können Sie den technischen Support von HP kontaktieren, und ein Techniker wird Ihnen über Online-Chat, E-Mail bzw. Telefon behilflich sein. In der einem Teil für die Eigenreparatur durch den Kunden beiliegenden HP Dokumentation ist angegeben, ob ein defektes Teil an HP zurückgeschickt werden muss, sofern die örtlich geltenden Gesetze nichts anderes festlegen. In Fällen, in denen das defekte Teil an HP zurückgeschickt werden muss, muss das defekte Teil innerhalb einer bestimmten Frist, normalerweise fünf (5) bis fünfzehn (15) Geschäftstage, an HP zurückgeschickt werden. Das defekte Teil muss zusammen mit der zugehörigen Dokumentation in der Originalverpackung zurückgeschickt werden. Wenn Sie das defekte Teil nicht zurückschicken, kann Ihnen HP das Ersatzteil in Rechnung stellen. Bei einer Eigenreparatur durch den Kunden (Customer Self Repair, CSR) zahlt HP alle Versandkosten und Retourenkosten und bestimmt den Kurierdienst/das Transportunternehmen. Die Einordnung in Teile für die Eigenreparatur durch den Kunden kann je nach Land bzw. Region variieren.

---

<sup>1</sup> HPs Anforderungen basieren auf den Anforderungen nach ISA G1 (mild), wie beschrieben in ISA-71.04-1985 *Environmental Conditions for Process Measurement and Control Systems: Airborne Contaminants*. Dieser ISA-Standard ist unter <http://www.isa.org> verfügbar. Wenn Produkte in einer Umgebung verwendet werden, die dem ISA G1 (mild)-Standard entspricht, sollte keine Beeinträchtigung der Gerätezuverlässigkeit durch Korrosion entstehen.

### **Erweiterter Ersatzgeräteservice**

Ihre HP Herstellergarantie kann auch einen Erweiterten Ersatzgeräteservice umfassen. Im Rahmen des Erweiterten Ersatzgeräteservices schickt Ihnen HP direkt ein Ersatzgerät, wenn das von Ihnen erworbene HP Hardwareprodukt als defekt diagnostiziert wurde. Nach Erhalt des Ersatzgeräts müssen Sie das defekte HP Hardwareprodukt in der mit dem Ersatzgerät erhaltenen Verpackung innerhalb einer bestimmten Zeitspanne, normalerweise fünf (5) bis fünfzehn (15) Tage, an HP zurücksenden. HP übernimmt für das Zurücksenden des defekten HP Hardwareprodukts an HP alle Versand- und Versicherungskosten. Wenn Sie das defekte HP Hardwareprodukt nicht zurückschicken, kann Ihnen das Ersatzgerät in Rechnung gestellt werden. HP bietet den Erweiterten Ersatzgeräteservice während der Standardgeschäftszeiten. Standardgeschäftszeiten sind gewöhnlich zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr von Montag bis Freitag, können jedoch je nach örtlichen Geschäftspraktiken variieren. Die Reaktionszeit kann variieren, und zusätzliche Kosten können abhängig von der Logistik und der Entfernung zur nächsten HP Kundendienststelle bzw. zum von HP autorisierten Serviceanbieter anfallen.

Telefonnummern und in einigen Fällen Karten zu der nächsten HP Kundendienststelle oder zum von HP autorisierten Serviceanbieter finden Sie auf der HP Website unter <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

### **Abhol- und Bring-Reparaturservice**

Ihre HP Herstellergarantie kann den Abhol- und Bring-Reparaturservice umfassen. Im Rahmen des Abhol- und Bring-Reparaturservices holt HP das defekte HP Hardwareprodukt an Ihrem Standort ab, repariert es und bringt es wieder an Ihren Standort zurück. HP übernimmt bei diesem Service alle anfallenden Reparatur-, Logistik- und Versicherungskosten.

### **Carry-In-Garantieservice**

Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, kann Ihre HP Herstellergarantie einen Carry-In-Garantieservice umfassen. Im Rahmen des Carry-In-Services ist es notwendig, dass Sie Ihr HP Hardwareprodukt zu einem von HP autorisierten Serviceanbieter zur Reparatur im Rahmen der Garantie bringen. Sie müssen Versandkosten, Steuern oder Gebühren, die mit dem Transport des HP Hardwareprodukts zum und vom Serviceanbieter zusammenhängen, vorab bezahlen. Sie sind für die Versicherung des versandten oder an einen von HP autorisierten Serviceanbieter zurückgesandten HP Hardwareprodukts verantwortlich und Sie übernehmen das Risiko eines Verlusts während des Versands.

### **Mail-In-Garantieservice**

Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, kann Ihre HP Herstellergarantie einen Mail-In-Garantieservice umfassen. Im Rahmen des Mail-In-Services ist es notwendig, dass Sie Ihr HP Hardwareprodukt an einen von HP autorisierten Serviceanbieter zur Reparatur im Rahmen der Garantie einschicken. Sie müssen Versandkosten, Steuern oder Gebühren, die mit dem Transport des HP Hardwareprodukts zum Serviceanbieter zusammenhängen, vorab bezahlen. Sie sind für die Versicherung des von Ihnen versandten HP Hardwareprodukts verantwortlich und übernehmen das Risiko eines Verlusts während des Versands. HP wird das reparierte HP Hardwareprodukt an Sie zurückliefern und trägt die Logistik- und Versicherungskosten.

### **Ein- und Rücksendeservice**

Soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, kann Ihre HP Herstellergarantie einen Ein- und Rücksendeservice umfassen. Im Rahmen des Ein- und Rücksendeservices schickt Ihnen HP auf seine Kosten die Verpackung für die Einsendung Ihres HP Hardwareprodukts zur Reparatur an HP. Sie tragen die Fracht- und Versicherungskosten für den Versand des HP Hardwareprodukts an HP. Bezüglich der Versandkosten für die Rücksendung an Sie und damit verbundene Kosten können Sie mit HP Vereinbarungen treffen. Kontaktieren Sie uns unter der Rufnummer 1-800-474-6836 (800-HP-invent) in den USA, um weitere Informationen zu Kosten und Anleitungen zu erhalten, oder besuchen Sie <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>, um Rufnummern des HP Supports in anderen Ländern zu erhalten. Sie können auch Ihren eigenen Kurierdienst wählen und die Versandkosten zahlen. Wenn Sie Ihren eigenen Kurierdienst wählen, sind Sie für die Versicherung des versandten HP Hardwareprodukts verantwortlich und Sie übernehmen das Risiko eines Verlusts oder Schadens während des Versands. HP repariert das HP Hardwareprodukt und sendet es an Sie zurück. HP trägt bei der Rücksendung des reparierten HP Hardwareprodukts an Sie alle Reparatur- und Versandkosten.

### **Vor-Ort-Reparaturservice**

Ihre HP Herstellergarantie kann einen Vor-Ort-Reparaturservice umfassen. Im Rahmen des Vor-Ort-Reparaturservices kann HP nach eigenem Ermessen bestimmen, ob ein Defekt eines HP Hardwareprodukts behoben werden kann:

- per Remote-Support,
- mithilfe eines Teils für die Eigenreparatur durch den Kunden
- durch einen Service-Termin an dem Standort, an dem sich das defekte HP Hardwareprodukt befindet.

Wenn HP letztendlich festlegt, dass ein Service-Termin vor Ort erforderlich ist, um einen Defekt zu beheben, dann wird der Termin zu Standardgeschäftszeiten festgesetzt, sofern für das von Ihnen erworbene HP Hardwareprodukt keine anderen Bestimmungen festgelegt sind. Standardgeschäftszeiten sind gewöhnlich zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr von Montag bis Freitag, können jedoch je nach örtlichen Geschäftspraktiken variieren. Die Reaktionszeit kann variieren, und zusätzliche Kosten können abhängig von Reisebedingungen und der Entfernung zur nächsten HP Kundendienststelle bzw. zum von HP autorisierten Serviceanbieter anfallen. Telefonnummern und in einigen Fällen Karten zu der nächsten HP Kundendienststelle oder zum von HP autorisierten Serviceanbieter finden Sie auf der HP Website unter <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Um Vor-Ort-Service zu erhalten, müssen Sie

- einen autorisierten Vertreter vor Ort haben, wenn HP an Ihrem Standort Garantieleistungen ausführt;
  - HP benachrichtigen, wenn das HP Hardwareprodukt in einer Umgebung verwendet wird, die eine potenzielle Gefahr für die Gesundheit und Sicherheit von HP Mitarbeitern oder Subunternehmern darstellt;
  - HP im Einklang mit HPs angemessenen Sicherheitsanforderungen ausreichenden, kostenlosen und sicheren Zugang zu allen Einrichtungen, Informationen und Systemen gewähren, die HP als notwendig erachtet, um zeitlich angemessenen Support bieten zu können;
  - sicherstellen, dass alle Herstelleretiketten (wie Seriennummern) vorhanden, zugänglich und lesbar sind; und
  - eine Umgebung gewährleisten, die mit den Produktspezifikationen und unterstützten Konfigurationen einhergeht.
-

## Austauschservice

Ihre HP Herstellergarantie kann einen Austauschservice umfassen. Im Rahmen des Austauschservices Holt HP das defekte Gerät bei Ihnen ab und bringt ein Ersatzgerät, das mit einem neuen Produkt gleichwertig ist, direkt zu Ihnen nach Hause. HP übernimmt bei diesem Service alle anfallenden Reparatur-, Logistik- und Versicherungskosten.

## Reaktionszeiten

Reaktionszeiten sind abhängig von den örtlichen Standardgeschäftstagen und -arbeitszeiten. Sofern nicht anders festgelegt, werden alle Reaktionszeiten vom Eingang des Kundenanrufs bis zur Festlegung eines beiderseits akzeptablen Support-Termins oder bis zum Zeitpunkt, an dem HP mit Diagnosetests bzw. Remote-Support beginnt, gemessen. Reaktionszeiten (einschließlich „Nächster Geschäftstag“-Garantieservice, falls verfügbar) basieren auf handelsüblichen und angemessenen Leistungen. In einigen Ländern kann die Reaktionszeit, bedingt durch bestimmte Zulieferereinschränkungen, variieren. Wenn sich Ihr Wohnort außerhalb der üblichen Kundendienstzone befindet, können Reaktionszeiten länger sein und zusätzliche Kosten erfordern. Kontaktieren Sie Ihren autorisierten HP Händler bzw. einen von HP autorisierten Serviceanbieter, um die voraussichtliche Reaktionszeit in Ihrer Gegend in Erfahrung zu bringen.

## Service-Upgrades

HP bietet eine Reihe von zusätzlichen Support- und Serviceleistungen für Ihr HP Hardwareprodukt, die Sie vor Ort erwerben können. Allerdings sind einige Supportleistungen und entsprechende Produkte möglicherweise nicht in allen Ländern erhältlich. Informationen zur Verfügbarkeit von Service-Upgrades und deren Preise finden Sie im HP Care Pack-Suchtool unter <http://www.hp.com/go/lookuptool/>.

## Enthaltene Software

HPs einzige Pflichten bezüglich der durch HP unter dem HP Markennamen verkauften Software sind in dem Lizenzvertrag für Endbenutzer oder in dem Programmlicenzvertrag aufgeführt, der mit dieser Software geliefert wird. Wenn das Wechselmedium, auf dem HP die Software zur Verfügung stellt, innerhalb von neunzig (90) Tagen nach dem Kauf Material- oder Herstellungsfehler aufweist, ist, soweit gemäß den örtlich geltenden Gesetzen zulässig, Ihr einziger Rechtsbehelf die Rückgabe des Wechselmediums an HP zum Ersatz. Für Produkte anderer Marken als HP müssen Sie Ihren Garantieanspruch bei dem entsprechenden Hersteller bzw. Zulieferer geltend machen.

## Kostenloser begrenzter technischer Support

HP gewährt für die Dauer von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum über verschiedene Kontaktmethoden wie elektronische Medien und Telefon kostenlosen begrenzten technischen Support für Ihre HP Hardwareprodukte, von HP vorinstallierte Software von Drittanbietern sowie bei HP erworbene Software von Drittanbietern. Support bei der Ersteinrichtung eingeschlossen. Siehe „Kontaktaufnahme mit HP“ für Online-Ressourcen und Telefonsupport. Alle Ausnahmen sind in Ihrem *Lizenzvertrag für Endbenutzer* (EULA) angegeben.

Der Support umfasst Hilfe bei:

- Beantwortung von Installationsfragen (Voraussetzungen, erste Schritte und grundlegende Informationen zur Vorgehensweise);
- Einrichtung und Konfiguration der Software und Optionen, die mit HP Hardwareprodukten geliefert oder separat erworben wurden (Vorgehensweisen und erste Schritte, ausgeschlossen sind Systemoptimierung, benutzerdefinierte Anpassung und Netzwerkkonfiguration);
- Auslegung von Systemfehlermeldungen;
- Isolierung von Systemproblemen und Softwarenutzungsproblemen und
- Erhalt der HP Care Pack-Informationen bzw. Updates für die mit HP Hardwareprodukten gelieferte bzw. separat erworbene Software.

Der Support umfasst KEINE Hilfe zu Folgendem:

- Erstellen oder Diagnose von vom Benutzer erstellten Programmen oder Quellcodes;
- Installation von separat erworbener Nicht-HP-Software und
- Systemoptimierung, benutzerdefinierte Anpassung und Netzwerkkonfiguration.

## Freeware- und Open-Source-Betriebssysteme und -Anwendungen

HP bietet keinen technischen Support für Software, die unter öffentlicher Lizenz durch Drittanbieter (Freeware und Open-Source-Software) bereitgestellt wird, einschließlich Betriebssysteme oder Anwendungen. Der technische Support für Freeware und Open-Source-Software, die im Lieferumfang von HP Hardwareprodukten enthalten ist, wird vom Anbieter der Freeware bzw. Open-Source-Software bereitgestellt. Um Support-Kontaktinformationen zu erhalten, konsultieren Sie die Hilfe des Freeware- oder Open-Source-Betriebssystems bzw. die Anwendungshilfe, die Dokumentation oder andere im Lieferumfang Ihres HP Hardwareprodukts enthaltene Erklärungen über Supportleistungen zu Anwendungen.

## Überprüfen Ihres Garantie- und Supportanspruchs

Sie können Ihre Rechte aus der Garantie überprüfen, indem Sie Ihre Produktmodellnummer und Produktserienummer hier eingeben:

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

Die Registrierung der HP Care Pack-Services kann in der Care Pack-Zentrale überprüft werden unter: <http://www.hp.com/go/cpc>

---

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P.

Hewlett-Packard („HP“) haftet – ausgenommen für die Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz – nicht für Schäden, die fahrlässig von HP, einem gesetzlichen Vertreter oder einem Erfüllungsgehilfen verursacht wurden. Die Haftung für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz bleibt hiervon unberührt. Inhaltliche Änderungen dieses Dokuments behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Die Informationen in dieser Veröffentlichung werden ohne Gewähr für ihre Richtigkeit zur Verfügung gestellt. Insbesondere enthalten diese Informationen keinerlei zugesicherte Eigenschaften. Alle sich aus der Verwendung dieser Informationen ergebenden Risiken trägt der Benutzer. Die Garantien für HP Produkte werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten.

Erste Ausgabe: November 2015