

Weltweit gültige beschränkte Garantie und Technische Kundenunterstützung HP ProLiant und IA-32 Server und Optionen

Allgemeines

ÜBER DIE IN DIESER BESCHRÄNKTEN GARANTIE („GARANTIEERKLÄRUNG“ BZW. „DIESE GARANTIE“) AUSDRÜCKLICH AUFGEFÜHRTEN ANSPRÜCHE HINAUS ÜBERNIMMT HP KEINE WEITEREN GARANTIEN, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIESSLICH JEDWEDER STILLSCHWEIGENDER AUSSAGEN BEZÜGLICH DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG ZU EINEM BESTIMMTEN ZWECK. HP WEIST AUSDRÜCKLICH ALLE NICHT IN DIESER GARANTIEERKLÄRUNG AUFGEFÜHRTEN GARANTIEN ZURÜCK. ETWAIGE GESETZLICH VORGESCHRIEBENE GARANTIEN SIND DER DAUER NACH AUF DEN ZEITRAUM DER BESCHRÄNKTEN GARANTIE („GARANTIEZEITRAUM“) BEGRENZT. EINIGE STAATEN UND LÄNDER GESTATTEN MÖGLICHERWEISE KEINE SOLCHE BESCHRÄNKUNG DER DAUER ODER KEINEN AUSSCHLUSS/KEINE BESCHRÄNKUNG VON INDIREKTEN SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN FÜR ENDVERBRAUCHERPRODUKTE. IN DIESEN STAATEN ODER LÄNDERN TREFFEN EINIGE AUSSCHLÜSSE ODER BESCHRÄNKUNGEN DIESER GARANTIEERKLÄRUNG MÖGLICHERWEISE AUF SIE NICHT ZU.

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

Diese Garantie gilt für alle unter den Marken HP und Compaq und mit dieser Garantie vertriebenen oder geleasten Hardware-Produkte (in dieser Garantieerklärung alle mit „HP Hardware Produkte“ bezeichnet) der Hewlett-Packard Company oder der Compaq Computer Corporation, einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft der Hewlett-Packard Company in den Vereinigten Staaten, ihrer weltweiten Tochtergesellschaften, Filialen, Partner oder Vertriebspartner (in dieser Garantieerklärung alle mit „HP“ bezeichnet). Der Begriff „HP Hardware-Produkte“ ist auf die Hardware-Komponenten und alle internen Komponenten sowie die Firmware beschränkt. Der Begriff „HP Hardware-Produkte“ umfasst NICHT Software-Anwendungen oder Programme.

Diese Garantie gilt für alle Länder und kann in all denjenigen Ländern in Anspruch genommen werden, in denen HP oder ein HP Servicepartner Garantieleistungen anbietet, die den in dieser Garantieerklärung aufgeführten Bestimmungen und Bedingungen unterliegen. Die Verfügbarkeit der Garantieleistungen sowie die Reaktionszeiten können jedoch von Land zu Land variieren. Außerdem setzt der Anspruch auf Garantieleistungen unter Umständen die Registrierung in dem Land voraus. Unabhängig von allem Gegenteiligen in dieser Garantieerklärung, das Sie veranlassen könnte, die Vollstreckung dieser Garantie von HP oder ihrer Tochtergesellschaften oder Filialen auf gerichtlichem Wege zu erreichen, wird diese Garantie nur von der Hewlett-Packard Company (oder von der juristischen Person von HP, die in dem Land, in dem Sie sich befinden, dafür zuständig ist) gewährt und anerkannt, jedoch gelten die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen für alle unter der Bezeichnung „HP“ aufgeführten Parteien,

wie oben angegeben.

Mit dieser Garantie stellt HP sicher, dass die von Ihnen bei HP erworbenen oder geleaste HP Hardware-Produkt bei normalem Gebrauch in HP unterstützten Konfigurationen während des Garantiezeitraums frei von Material- oder Verarbeitungsfehlern sind. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Datum des Kaufs oder Leasings bei HP. Der Kauf- oder Lieferbeleg, der das Kauf- bzw. Leasingdatum enthält, ist Ihr Nachweis des Kauf- oder Leasingdatums. Um einen Garantieservice in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie unter Umständen den Kauf- oder Leasingnachweis vorlegen. Sie haben Anspruch auf den Garantieservice zu den in diesem Dokument aufgeführten Bedingungen und Bestimmungen, falls eine Reparatur der HP Hardware innerhalb des Garantiezeitraums erforderlich wird. Diese Garantie gilt nur für den ursprünglichen Endbenutzer-Käufer oder -Leasingnehmer dieses HP Hardware-Produkts und ist nicht auf Personen übertragbar, denen vom ursprünglichen Endbenutzer-Käufer oder -Leasingnehmer das Eigentum am HP Hardware-Produkt übertragen wird.

Die Herstellung von HP Produkten erfolgt mit neuem Material oder neuen und gebrauchten Materialien, die hinsichtlich Leistung und Zuverlässigkeit qualitativ gleichwertig mit neuen Materialien sind. Als Ersatzteile können Neuteile oder neuwertige Gebrauchtteile eingesetzt werden. Für Ersatzteile verpflichtet sich HP für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen oder für den verbleibenden Garantiezeitraum des HP Hardware-Produkts, in dem sie anfangs installiert sind, zur Beseitigung von Material- oder Verarbeitungsfehlern. Hierbei gilt der jeweils längere Zeitraum. **HP ist nicht verantwortlich für Interoperabilitäts- oder Kompatibilitätsprobleme, die möglicherweise auftreten können, wenn ein für ein System bestimmtes Ersatzteil in ein anderes System unterschiedlicher Bauweise oder in ein anderes Modell installiert wird.**

Innerhalb des Garantiezeitraums werden die fehlerhaften Komponenten von HP repariert oder ausgetauscht. Alle darüber hinausgehenden Ansprüche sind ausgeschlossen. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass bei dem von Ihnen erworbenen HP Hardware-Produkt ein Fehler wiederholt auftritt, kann HP nach eigenem Ermessen entscheiden, Ihnen als Ersatz für dieses HP Hardware-Produkt ein vergleichbares Produkt mit mindestens derselben Hardwareleistung anzubieten. HP behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu entscheiden, Ihnen an Stelle eines Ersatzes den Kauf- oder Leasingpreis (abzüglich der Zinsen) zu erstatten. Alle im Rahmen dieser Garantie entfernten Komponenten und Hardware-Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Die Garantie für das Austauschteil oder –produkt entspricht der verbleibenden beschränkten Garantie für das entfernte Teil oder Produkt oder der beschränkten Garantie von dreißig (30) Tagen für das Austauschteil wie oben festgelegt.

Diese Garantie erstreckt sich weder auf Verschleißteile noch auf Produkte, die nicht von HP stammen. HP übernimmt keine Garantie für Produkte von Drittanbietern, auch wenn sie mit HP Hardware-Produkten geliefert werden. Weiterhin bietet HP solche Produkte ohne Mängelgewähr an. Der Originalhersteller oder andere Anbieter gewähren Ihnen jedoch möglicherweise eigene Garantien, die in der Dokumentation zu den Produkten dieser Drittanbieter aufgeführt sind.

Diese Bestimmungen und Bedingungen stellen die vollständige und ausschließliche Garantie von HP für das von Ihnen erworbene oder geleaste HP Hardware-Produkt dar. Diese Bestimmungen und Bedingungen ersetzen alle vorhergehenden Vereinbarungen oder Erklärungen, die in Zusammenhang mit Ihrem Kauf oder Leasing des HP Hardware-Produkts stehen, einschließlich Erklärungen in HP Verkaufsbroschüren oder Tipps, die Sie von HP oder einem Vertriebspartner bzw. Mitarbeiter von HP erhalten haben. Änderungen der Bedingungen dieser Garantieerklärung sind nur in schriftlicher Form und mit der Unterschrift einer von HP hierzu autorisierten Person gültig.

DIESE GARANTIE ERSTRECKT SICH NICHT AUF PRODUKTE, DEREN SERIENNUMMER ENTFERNT WURDE ODER DIE BESCHÄDIGT ODER FEHLERHAFT WURDEN (A) ALS FOLGE EINES UNFALLS, UNSACHGEMÄSSER ODER MISSBRÄUCLICHER VERWENDUNG, UNSACHGEMÄSSE VORBEREITUNG DES STANDORTS ODER ANDERER ÄUSSERER URSACHEN, (B) WEIL SIE NICHT ENTSPRECHEND DEN BETRIEBSPARAMETERN BETRIEBEN WURDEN, DIE IN DER IM LIEFERUMFANG DES PRODUKTS ENTHALTENEN BENUTZERDOKUMENTATION FESTGELEGT SIND, (C) AUFGRUND DER VERWENDUNG NICHT VON HP HERGESTELLTER ODER VERTRIEBENER SOFTWARE, SCHNITTSTELLEN ODER TEILE ODER (D) DURCH ÄNDERUNG ODER WARTUNG DURCH JEMAND ANDEREN ALS (I) HP, (II) EINEN HP SERVICEPARTNER ODER (III) SIE SELBST IM RAHMEN DES SELBST DURCHGEFÜHRTEN EINBAUS VON VOM ENDBENUTZER AUSTAUSCHBAREN TEILEN, WENN DIESE VON HP STAMMEN ODER ZUM AUSTAUSCH ZUGELASSEN WURDEN UND FÜR DAS VON IHNEN ERWORBENE PRODUKT IN DEM LAND VERFÜGBAR SIND, IN DEM DIE GARANTIELEISTUNG ERBRACHT WIRD. HP ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE FÜR EINEN STÖRUNGS- ODER FEHLERFREIEN BETRIEB DIESES PRODUKTS. HP ÜBERNIMMT KEINERLEI VERANTWORTUNG FÜR SCHÄDEN AUFGRUND EINER NICHTBEFOLGUNG DER IM LIEFERUMFANG DES HP HARDWARE-PRODUKTS ENTHALTENEN ANLEITUNGEN.

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 ÜBERNIMMT KEINERLEI VERANTWORTUNG FÜR DIE BESCHÄDIGUNG ODER DEN VERLUST VON PROGRAMMEN, DATEN ODER WECHSELMEDIEN. HP ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG ODER ERNEUTE INSTALLATION VON ANDEREN PROGRAMMEN ODER DATEN ALS DIE BEI DER HERSTELLUNG DES PRODUKTS VON COMPAQ ODER HP INSTALLIERTE SOFTWARE.

Haftungsbeschränkung

WENN DAS UNTER DER MARKE HP VERTRIEBENE HARDWARE-PRODUKT NICHT ENTSPRECHEND DER OBIGEN GARANTIE FUNKTIONIERT, BESTEHT IHR ALLEINIGER UND AUSSCHLISSLICHER ANSPRUCH AUS DIESER GARANTIE IN DER REPARATUR ODER DEM AUSTAUSCH DIESES PRODUKTS. DIE MAXIMALE HAFTUNG VON HP IM RAHMEN DIESER GARANTIE IST AUSDRÜCKLICH BESCHRÄNKT AUF DEN JEWEILS NIEDRIGEREN BETRAG, DER SICH ENTWEDER AUS DEM KAUFPREIS FÜR DAS PRODUKT ODER AUS DEN REPARATUR- BZW. AUSTAUSCHKOSTEN FÜR HARDWARE-KOMPONENTEN, DIE BEI NORMALEM GEBRAUCH NICHT ORDNUNGSGEMÄSS FUNKTIONIEREN, ERGIBT.

HP HAFTET AUS DIESER GARANTIE NICHT FÜR DURCH DAS PRODUKT ODER SEIN VERSAGEN VERURSACHTE SCHÄDEN, EINSCHLISSLICH ENTGANGENER GEWINNE, UNTERBLIEBENER EINSPARUNGEN ODER BESONDERER, INDIREKTER ODER FOLGESCHÄDEN. HP HAFTET ZUDEM NICHT FÜR VON DRITTEN ODER VON IHNEN FÜR DRITTE GELTEND GEMACHTE ANSPRÜCHE.

DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT UNABHÄNGIG DAVON, OB SCHÄDEN GERICHTLICH VERFOLGT WERDEN, OB SCHADENSERSATZANSPRÜCHE IM RAHMEN DIESER GARANTIE ODER AUFGRUND UNERLAUBTER HANDLUNGEN (EINSCHLISSLICH FAHRLÄSSIGKEIT UND GEFÄHRDUNGSHAFTUNG) ODER AUFGRUND VERTRAGLICHER ODER SONSTIGER ANSPRÜCHE GESTELLT WERDEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG KANN VON KEINER PERSON AUFGEHOBEN ODER ERGÄNZT WERDEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT AUCH DANN, WENN SIE HP ODER EINEN HP PARTNER ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN INFORMIERT HABEN. SIE GILT JEDOCH NICHT FÜR ANSPRÜCHE AUS PERSONENSCHÄDEN ODER NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT NUR, SOFERN NICHT DAS RECHT DES LANDES, IN DEM DIE HP HARDWARE-PRODUKTE BESTELLT WURDEN, ANDERES BESTIMMT.

Optionen und Software

Mit dieser Garantie stellt HP sicher, dass die von Ihnen bei HP oder einem HP Partner erworbene HP Option bei normaler Nutzung für den in Tabelle 2 dieser Garantieerklärung angegebenen Zeitraum oder in dem verbleibenden Garantiezeitraum des HP Hardware-Produkts, in dem die Option installiert wird, frei von Material- und Verarbeitungsfehlern ist (Haltbarkeitsgarantie). Hierbei gilt der jeweils längere Zeitraum, jedoch darf eine Gesamtgarantiedauer von drei (3) Jahren ab Kaufdatum der HP Option nicht überschritten werden. Das Vorstehende gilt nicht für bestimmte Optionen, siehe Tabelle 2. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Datum des Kaufs bei HP oder einem HP Partner. Der zur Geltendmachung eines Anspruchs auf Garantieleistungen erforderliche Nachweis des Kaufdatums erfolgt durch die mit dem Kaufdatum versehene Quittung oder den mit dem Kaufdatum versehenen Lieferschein.

HP übernimmt keine Garantie für Softwareprodukte von Drittanbietern, EINSCHLIESSLICH von Compaq oder HP vorinstallierter Softwareprodukte oder Betriebssysteme. Wenn die Wechselmedien, auf denen HP die Software vertreibt, während eines Zeitraums von einem (1) Jahr ab Kaufdatum Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, besteht Ihr alleiniger Anspruch in der Rückgabe der Wechselmedien an HP zum Austausch. Für HP bestehen bezüglich von HP unter dem Markennamen HP oder Compaq vertriebener Software die in der entsprechenden Lizenzvereinbarung für Endbenutzer, Software- oder Programm-Lizenzvereinbarung festgelegten Verpflichtungen.

Technische Kundenunterstützung für Software

Technische Kundenunterstützung für HP Software, von HP vorinstallierter Software von Drittanbietern sowie bei HP erworbener Software von Drittanbietern wird für die Zeitspanne von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum über die HP Website oder telefonisch gewährt. Unter „[Kontaktaufnahme mit HP](#)“ erhalten Sie weitere Informationen.

Die telefonische Unterstützung (Software Support Services) beinhaltet:

- Die Beantwortung von Fragen zur Installation (Vorgehensweise, erste Schritte und Voraussetzungen)
- Das Einrichten und Konfigurieren der Software bei der Erstinstallation (Vorgehensweise und erste Schritte; keine Systemoptimierung bzw. -anpassung oder Netzwerkkonfiguration)
- Verwenden von Tools zur Systemverwaltung und Diagnose
- Das Interpretieren von Systemfehlermeldungen
- Das Abgrenzen von Systemproblemen gegenüber Problemen mit der Softwareverwendung
- Das Bereitstellen von Support Pack Informationen bzw. Updates

Zusätzliche Serviceleistungen, wie Installations- und Starthilfe, können gegen zusätzliche Gebühren in Anspruch genommen werden (siehe „[Service-Upgrades](#)“).

Die Dauer der Unterstützung für Software kann entsprechend den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen von Land zu Land variieren. Nach Ablauf der ersten neunzig (90) Tage steht die telefonische Unterstützung (Software Support Services) gegen Gebühr für alle Fragen zu von HP bereitgestellter Software, einschließlich der Betriebssoftware und der im Paket enthaltenen Software, zur Verfügung (siehe „[Service-Upgrades](#)“).

Garantiezeitraum

Tabelle 1: ProLiant und IA-32 Serverprodukte

Serverprodukte	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
HP Server tc2120	Teile1, On-Site 1 Arbeitstag ²	–	–
ProLiant BL e-Class Server-Blades ³	Nur Teile 1 Arbeitstag	–	–
ProLiant BL e-Class Server Blade Systeme, Interconnect Trays	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag
ProLiant BL30p Server Blades	Teile, On-Site 1 Arbeitstag	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
ProLiant BL p-Class Server Blades (ohne BL30p), Server Blade Systeme, Interconnect-Module, Gehäuse für die Stromversorgung, Komponenten zur Stromverteilung, Diagnostic Stations	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag
ProLiant CL1850 und CL380 Packaged Clusters ⁴	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag
ProLiant DL140	Nur Teile 5 Arbeitstage ⁵	–	–
ProLiant DL145	Nur Teile 5 Arbeitstage	–	–
ProLiant DL320	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Nur Teile 5 Arbeitstage ⁴	Nur Teile 5 Arbeitstage
ProLiant ML110	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	–	–
ProLiant ML310	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	–	–
Alle anderen ProLiant Modelle	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag

Hinweise

¹Die HP Teile-Garantie umfasst nur den kostenfreien Austausch fehlerhafter Bauteile (einschließlich Transportkosten).

²**HP kann fallweise nach eigenem Ermessen festlegen, dass der Vor-Ort-Garantieservice nicht erforderlich ist. HP bietet telefonische Unterstützung für BIOS- und Firmware-Upgrade. Dieses Upgrades werden nicht vom HP Vor-Ort-Garantieservice abgedeckt.** Die vorgesehene Reaktionszeit für die Garantieleistung ist der nächste Arbeitstag (1 Arbeitstag), wobei die üblichen Geschäftszeiten des Landes zugrunde gelegt werden, in dem der Anruf erfolgt. Der Next-Business-Day-Garantie-Service (Nächster-Arbeitstag-Garantie) setzt einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus. In einigen Ländern und in besonderen Situationen des Anbieters kann die Reaktionszeit hiervon abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des ortsüblichen Servicegebiets befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen.

³Für ProLiant BL e-Class Server Blades gelten nicht die gleichen Garantiebestimmungen wie für das Server Blade System.

⁴Für andere ProLiant Cluster gelten die Garantiebestimmungen der Komponenten.

⁵Die vorgesehene Reaktionszeit für Teile beträgt 1 bis 5 Arbeitstage.

Tabelle 2: ProLiant und IA-32 Serveroptionen¹

Optionen	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
Batterien bzw. Akkus	Nur Teile ² 5 Arbeitstage ³	–	–
Kabel	Nur Teile 5 Arbeitstage	–	–
Laufwerksgehäuse	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
Festplattenlaufwerke (ATA) ⁴	Nur Teile 5 Arbeitstage	–	–
Festplattenlaufwerke (SCSI)	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
Host Bus-Adapter	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
Speicher	Nur Teile 5 Arbeitstage	–	–
Netzwerkadapter (NIC)	Nur Teile 5 Arbeitstage	–	–
Optische Laufwerke	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
Unterbrechungsfreie Stromversorgung (UPS) und Energieverwaltung	Teile, Carry-in, On-Site 1 Arbeitstag ⁵	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
Prozessoren	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
Racks und Rack-Zubehör	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage
Remote Insight Lights Out Edition II Platinen	Nur Teile 5 Arbeitstage	–	–
Smart Array Shared Storage	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag	Teile; On-Site 1 Arbeitstag
Speicher-Array-Controller	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage	Nur Teile 5 Arbeitstage

Hinweise

¹Tabelle 2 enthält nur die ProLiant und IA-32 Serveroptionen. Die Garantiebestimmungen für andere Optionen von HP werden in der entsprechenden, zur Option gehörigen Garantieerklärung beschrieben.

²Die Garantieerklärung für HP Bauteile erstreckt sich nur auf den kostenfreien Austausch fehlerhafter Bauteile.

³Die vorgesehene Reaktionszeit für Teile beträgt 1 bis 5 Arbeitstage.

⁴Der Garantiezeitraum für diese Optionen beträgt höchstens ein (1) Jahr ungeachtet des Garantiezeitraums für das System, in das sie installiert werden.

⁵HP kann nach fallweise eigenem Ermessen festlegen, dass der Vor-Ort-Garantieservice nicht erforderlich ist. Die vorgesehene Reaktionszeit für die Garantieleistung ist der nächste Arbeitstag (1 Arbeitstag), wobei die üblichen Geschäftszeiten des Landes zugrunde gelegt werden, in dem der Anruf erfolgt. Der Next-Business-Day-Garantie-Service (Nächster-Arbeitstag-Garantie) setzt einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus. In einigen Ländern und in besonderen Situationen des Anbieters kann die Reaktionszeit hiervon abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des ortsüblichen Servicegebiets

Tabelle 3: Softwareprodukte

Softwareprodukte	Technische Kundenunterstützung	Vorgesehene Reaktionszeit¹
Unter dem Markennamen HP vertriebene Software	90 Tage telefonische Unterstützung für Software	Zu den üblichen Geschäftszeiten
Von HP installierte oder bei HP erworbene Software von Drittanbietern	90 Tage telefonische Unterstützung für Software	Zu den üblichen Geschäftszeiten
Medien zur Bereitstellung der Software ²	1 Jahr Austausch fehlerhafter Medien	5 Arbeitstage ³
Hinweise		
¹ Die vorgesehene Reaktionszeit für die telefonische Software-Unterstützung legt die üblichen Geschäftszeiten des Landes zugrunde, in dem der Anruf erfolgt. In der Regel ist dies montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr. ² Medien zur Bereitstellung der Software: Das Material, das zur Bereitstellung der unter der Marke HP vertriebenen Software oder der von HP installierten bzw. bei HP erworbenen Software von Drittanbietern verwendet wird (z. B. CDs, Disketten oder Bänder). ³ Die Reaktionszeit für Austausch der Medien setzt einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus.		

Arten der Garantieleistung

Damit HP während des Garantiezeitraums den bestmöglichen Support und Service anbieten kann, werden Kunden nachdrücklich gebeten, sich mit den von HP bereitgestellten Support-Technologien vertraut zu machen und sie zu nutzen. Dazu gehören Diagnoseprogramme, Tools zur Unterstützung bei der Konfiguration und insbesondere die Lösungen von HP für Remote Support („Phone Home“-Funktion). Wenn Sie die verfügbaren Funktionen für Remote Support nicht nutzen, können für Sie aufgrund des höheren Aufwands an Support-Ressourcen zusätzliche Kosten anfallen. Die HP beschränkte Garantie erstreckt sich auf die Reparatur oder den Austausch fehlerhafter Bauteile, einschließlich der von der HP Intelligent Manageability-Software als „vorgeschädigt“ identifizierten Optionen.

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

Die HP beschränkte Garantie kann den zur Reparatur der Hardware erforderlichen Vor-Ort-Service beinhalten. HP bietet den Vor-Ort-Service (Arbeit) 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 ortsüblichen Servicegebiets befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. HP kann fallweise nach eigenem Ermessen festlegen, dass der Vor-Ort-Garantieservice nicht erforderlich ist.

Carry-In-Garantie-Service (Bringgarantie)

Im Rahmen des Carry-In-Services müssen Sie das HP 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 müssen von Ihnen im Voraus bezahlt werden. Außerdem sind Sie für die Versicherung der versandten oder zurückgeschickten Produkte verantwortlich. Sie übernehmen auch das Verlustrisiko während des Versands.

Replaceable-Parts-Programm für Endbenutzer

In den vom Replaceable-Parts-Programm erfassten Ländern werden Ihnen im Rahmen der Garantie freigegebene Austauschteile und die kostenlose Verpackung zur Rücksendung direkt zugesandt. Dadurch verkürzt sich die Reparaturdauer beträchtlich. Wenn die Diagnose durch HP oder einen HP Servicepartner ergibt, dass die Reparatur durch ein von vom Endbenutzer austauschbares Teil erfolgen kann, wird Ihnen dieses Teil direkt zugeschickt. Wenn Sie bei der Reparatur Hilfe benötigen, wenden Sie sich telefonisch an HP oder einen HP Servicepartner, und ein Techniker wird Sie per Telefon unterstützen. Die Austauschteile müssen innerhalb von 15 Arbeitstagen an HP zurückgesendet werden, **ansonsten fällt eine Gebühr für das Austauschteil an**. Außerhalb Europas muss ein Versandnachweis innerhalb von 7 Tagen vorgelegt werden. Hier gilt nicht der Zeitraum von 15 Arbeitstagen zur Rückgabe des Austauschteils.

Übertragung der Garantie in andere Länder

Produkte können in einem Land erworben und in ein anderes Land verbracht werden, in dem der HP Service präsent ist, ohne dass die Garantie erlischt. Die Garantiebestimmungen, verfügbaren Serviceleistungen und die Reaktionszeiten können sich von Land zu Land unterscheiden. Zusätzliche Gebühren können erhoben werden. Der Kunde muss unter Umständen in Übereinstimmung mit dem Global Warranty Notification Process (Global-Warranty-Meldeverfahren) vor der Verbringung der Produkte produktspezifische Daten mitteilen. Durch diese Angaben wird sichergestellt, dass HP auf die Bereitstellung des erforderlichen Garantieleistungs-Niveaus im Bestimmungsland vorbereitet ist und dass das Produkt so konstruiert wurde, dass es im Bestimmungsland eingesetzt werden kann. Wenden Sie sich an HP bzw. den für Sie zuständigen HP Partner oder an die Website unter www.hp.com/support.

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

Service-Upgrades

Die HP Kundenunterstützung bietet Ihnen zusätzliche Serviceleistungen, die über Ihre Basisgarantie hinausgehen. Diese Dienstleistungen sind flexibel und bieten Support, der an die Anforderungen einer Vielzahl von IT-Umgebungen angepasst ist. Dazu gehört:

- Schutz gegen Systemausfälle
- Verbindliche Reaktionszeiten
- Installations- und Starthilfe
- Eine zentrale Stelle, über die Sie Expertenhilfe für Ihre Hardware- und Software-Support-Anforderungen erhalten können

Weitere Informationen zu Service-Upgrades finden Sie unter www.hp.com/support.

Kontaktaufnahme mit HP

- Informationen zur Kontaktaufnahme finden Sie auf der HP Website unter www.hp.com/support.
- Bei einem Anruf sollten Sie folgende Angaben bereithalten:
 - Seriennummer des Produkts, Modellbezeichnung und Modellnummer
 - Eventuell angezeigte Fehlermeldungen
 - Ihrem Produkt hinzugefügte Optionen
 - Betriebssystem
 - Hardware und Software von Drittanbietern
 - Präzise Fragen
 - Kauf- und/oder Eigentumsnachweis.