

Mehr als garantiert

Was geschieht, wenn etwas passiert? Sich diese Frage rechtzeitig zu stellen, erspart viel Stress, Ärger und Kosten. Denn wer vorsorgt, kommt im Fall der Fälle weitaus günstiger weg. Die Lösung dafür heißt HP Care Pack Services. Und damit bekommen Sie mehr als Ersatz.

Mit einer Garantie erweitert ein Hersteller freiwillig die aus der gesetzlichen Gewährleistung entstehenden Verpflichtungen gegenüber seinen Kunden. Vom Gesetzgeber nicht definiert ist, wie die Garantie ausgestaltet und erbracht werden soll. HP Kunden profitieren bereits von einem breit gestreuten Netz an Serviceniederlassungen, einem über lange Jahre etablierten und bewährten Logistiksystem und der ausgezeichneten Verfügbarkeit von Ersatzteilen und -geräten.

Häufig werden HP Produkte aber deutlich länger genutzt als die Standardgarantie läuft. Oder Firmen haben an bestimmte Produkte Anforderungen, die über die gängigen Service Level hinausgehen – zum Beispiel das Notebook des Chefs, den Drucker in der Warenauslieferung oder den Server, auf dem der Web-Shop läuft. Kein Problem: Durch die HP Care Pack Services lassen sich mit maßgeschneiderten Servicepaketen diese Ansprüche erfüllen.

Schutz, so lange und wo Sie wollen

So ist beispielsweise für alle Produkte, also Notebooks, iPAQs, Tinten- und Laserdrucker, Workstations und Server, eine Garantieverlängerung möglich. Und zwar so lange, wie das Produkt genutzt werden soll. Außerdem lässt sich mit den HP Care Pack Services ein Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag sicherstellen. Dieser greift, wenn sich technische Probleme nicht am Telefon beheben lassen. Ein Mitarbeiter von HP Services führt die Reparatur zwischen 8.00 und 17.00 Uhr vor Ort aus. Mit dem Travel-vor-Ort-Service lässt sich dieser Service für Notebooks sogar weltweit in Anspruch nehmen.

Schutz, bevor etwas passiert

Für HP LaserJet-, HP Color LaserJet-Drucker und Multifunktionsgeräte von HP steht mit dem Preventive Maintenance Pack eine professionelle Lösung zur Wartung und Pflege bereit. Der Service umfasst den Austausch von bis zu drei Maintenance-Kits innerhalb von drei Jahren. Dadurch wird eine gleichbleibend hohe Druckqualität sichergestellt und die Lebensdauer des Gerätes verlängert. Austausch und Reinigung werden professionell zu einem fest vereinbarten Termin durchgeführt. Wichtig zu wissen: Der Service wird zum Komplettpreis angeboten, unerwartete Kosten entstehen also nicht.

Rechtliche Grundlagen

Die **Mängelhaftung** (früher Gewährleistung) nach § 437 BGB beträgt in Deutschland 24 Monate. Innerhalb dieser Zeit kann der Käufer seine Rechte geltend machen, wenn er glaubt, dass der Kaufgegenstand bereits zum Zeitpunkt der Übergabe an ihn fehlerhaft war.

Tücke des Gesetzes: Lediglich in den ersten sechs Monaten wird zu Gunsten des Käufers vermutet, dass die

Ware schon zum Lieferzeitpunkt defekt war. Der Verkäufer muss im Zweifelsfall nachweisen, dass der Mangel zu diesem Zeitpunkt noch nicht bestand. Sechs Monate nach dem Kauf kehrt sich aber die Beweislast um.

Mit der **Garantie** sichert der Verkäufer dem Käufer eine unbedingte Schadensersatzleistung zu. Wie Umfang und Art der Erbringung definiert sind, liegt aber im Ermessen des Herstellers.

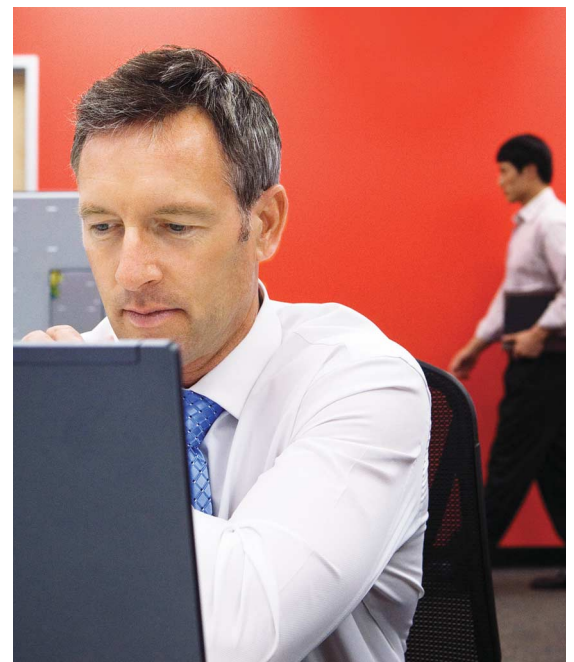
Schutz bei Unfällen

Accidental Damage Protection von HP hilft jedem Unternehmen, die eingesetzte mobile Hardware von HP weit über die Herstellergarantie und die bisher bekannten und bewährten HP Care Pack Services hinaus abzusichern. Erfasst werden beispielsweise Schäden durch die großen und kleinen Ungeschicklichkeiten, die im Alltag oft zu schwerwiegenden Folgen für das Notebook führen: der verschüttete Kaffee, das übersehene Kabel oder eine unerwartete Stufe. Sollte der entstandene Fehler nicht aus der Ferne zu beheben sein, kümmert HP sich im Rahmen von Accidental Damage Protection um Abholung, Reparatur und Rückführung des defekten Gerätes. Bei Anrufen vor 12.00 Uhr mittags kann das Gerät sogar noch am selben Tag abgeholt werden. In der Regel wird es spätestens nach fünf Tagen wieder zurückgeschickt. Abholung, Rücklieferung, Arbeitszeit, Material und Ersatzteile sind bereits abgesichert – es fallen also keine weiteren Kosten an.

Schutz für sensible Daten

Für Forschungsabteilungen, Banken oder Versicherungen kommt es oft nicht in Frage, Festplatten samt den hochsensiblen Daten im Falle einer erforderlichen Reparatur aus dem Unternehmen zu geben. Für sie wurde der neue HP Defective Media Retention Service (DMR) eingerichtet. HP verzichtet dabei auf das Eigentum an der defekten Festplatte, wenn eine Ersatzkomponente an den Kunden geliefert wird. Der DMR Service ist nicht nur für Notebooks, sondern auch für HP Business Desktops und HP

Workstations erhältlich. Die Notebooks der s- und b-Serien lassen sich zu einem geringen Aufpreis zwischen ein und fünf Jahren abdecken. Für Desktop-PCs der 5000- und 7000-Serie, Notebooks der p- und w-Serien sowie xw-Workstations wird der DMR-Service mit Laufzeiten von drei bis fünf Jahren angeboten.



Weitere Informationen zum Thema erhalten Sie unter www.hp.com/de/carepack. Fragen rund um die Servicepakete von HP beantwortet die Infoline telefonisch unter **01805/32 62 99** (0,14 Euro/Min.) oder per E-Mail an infoline@hp-servicesales.de.