



HP Formular für Service Anforderungen - Consumer Produkte

Richten Sie Ihre Anfrage an die HP Händlerbetreuung durch senden dieses Formulars und einer Kopie des Kaufbelegs an E-Mail:

EMEA_DE_SERVICEPOINT@hp.com

oder per FAX - DE: 06995307094, AT: 0810001709, CH: 0444395229.

1. IDENTIFIKATION DES PARTNERS (mussfelder: HP Service Point Kennung, Firmennamen, Postleitzahl, Stadt und E-Mail Adresse).

		Datum: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>
HP Service Point Kennung (5-8 stellig)	Kontaktperson & Firmennamen	Telefon Nummer / Fax Nummer
Ihre interne Referenznummer	Postleitzahl & Stadt Straße & Hausnummer	E-mail Adresse

2. DEFEKTES HAUPTGERÄT (mussfelder: Seriennummer, Produkt Nr., Modell, Kaufdatum und Sprache des Betriebssystems).



Für die Prüfung der Seriennummer und um die Produktnummer zu finden, besuchen Sie bitte: <http://partsurfer.hp.com>

Seriennummer (10 Stellig) Seriennummer prüfen Ex.: CNU0123456	Produkt Nr. Produkt Nummer finden Ex.: CX052B	Modellbezeichnung Modellbezeichnung finden Ex.: HP Pavilion 15-p201na	Kaufdatum <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>

Bitte wählen Sie die zutreffende Sprache des Betriebssystems (bitte Häkchen setzen):

<input type="checkbox"/>	Arabisch	<input type="checkbox"/>	Englisch	<input type="checkbox"/>	Hebräisch	<input type="checkbox"/>	Polnisch	<input type="checkbox"/>	Slowenisch
<input type="checkbox"/>	Bulgarisch	<input type="checkbox"/>	Estnisch	<input type="checkbox"/>	Ungarisch	<input type="checkbox"/>	Portugiesisch	<input type="checkbox"/>	Spanisch
<input type="checkbox"/>	Kroatisch	<input type="checkbox"/>	Finnisch	<input type="checkbox"/>	Italienisch	<input type="checkbox"/>	Rumänisch	<input type="checkbox"/>	Schwedisch
<input type="checkbox"/>	Tschechisch	<input type="checkbox"/>	Französisch	<input type="checkbox"/>	Lettisch	<input type="checkbox"/>	Russisch	<input type="checkbox"/>	Türkisch
<input type="checkbox"/>	Dänisch	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutsch	<input type="checkbox"/>	Litauisch	<input type="checkbox"/>	Serbisch	<input type="checkbox"/>	US_Englisch
<input type="checkbox"/>	Niederländisch	<input type="checkbox"/>	Griechisch	<input type="checkbox"/>	Norwegisch	<input type="checkbox"/>	Slowakisch	<input type="checkbox"/>	

Bitte geben Sie das **Passwort des Betriebssystems** an (optional): _____



HP Formular für Service Anforderungen - Consumer Produkte

Richten Sie Ihre Anfrage an die HP Händlerbetreuung durch senden dieses Formulars und einer Kopie des Kaufbelegs an E-Mail:

EMEA_DE_SERVICEPOINT@hp.com

oder per FAX - DE: 06995307094, AT: 0810001709, CH: 0444395229.

3. SERVICEANFORDERUNG IN GARANTIE (NUR FÜR HAUPTPRODUKTE)

Um diesen Service auszuwählen bitte ein Häkchen setzen:

(**mussfelder:** Fehlercode & Fehlerbeschreibung)



Bitte füllen Sie diesen Bereich **nicht** aus, sofern Sie Zubehör bestellen möchten.

Service in Garantie	Fehler Code	Fehlerbeschreibung
HP wird das defekte Gerät reparieren oder austauschen. <i>Falls das Gerät mehr als einen Fehler aufweist, bitte jeden Fehler separat beschreiben.</i> <i>Beachten Sie bitte dass ein gültiger Fehlercode mindestens 6 Stellen hat.</i>	(Liste der Codes auf Seite 3)	Tragen Sie bitte ein, wann und wie oft der Fehler aufgetreten ist, wie der Kunde den Fehler beschreibt, ob das Gerät mit einer HP Standardgarantie oder erweiterten HP Garantie abgedeckt ist oder nicht.

Bitte teilen Sie das **bevorzugte frühest mögliche Abholdatum** mit (optional, wann wird das Gerät für die Abholung bereit stehen, Montag-Freitag): / /

4. BESTELLUNG VON ZUBEHÖR IN GARANTIE (ANFORDERUNG ZUBEHÖR)

Um diesen Service auszuwählen bitte ein Häkchen setzen:

(**mussfelder:** Grund für die Zubehörbestellung und Teilenummer / Produktnummer des Zubehörs).

Grund der Zubehörbestellung						Teilenummer / Produktnummer des Zubehörs		
						Die Teilenummer (Part Nr.) ist zu finden unter: http://partsurfer.hp.com		
Fehlt	—	Defekt	—	Falsch	—	Bitte kreuzen Sie unten entsprechend an für separat gekauftes Zubehör (erworben separat, nicht zusammen mit dem Hauptgerät): * Nicht zutreffend für Toner/Tintenpatronen		
Notebooks, Desktops und Tablets						Drucker und Monitore		
	Netzteil		Stromkabel		Netzteil		Batterie / Akku	
	USB Kabel		Batterie / Akku		Stromkabel		VGA zu VGA	Monitor video Kabel
	Netzstecker		Tastatur		Druck Kopf		HDMI	
	Lautsprecher		Maus		Duplexeinheit		Abdeckung / Auflage	
	USB wireless Adapter (Kit)				Papierfach		USB Kabel	
Recovery CD (Notebooks, Desktops, Drucker)						Tintenpatrone / Toner Kartusche		
		32-bit (x86)		64-bit (x64)	Dreifarbige Patrone		Schwarz	
	Windows 7		Windows 8.1		Cyan		Gelb	
	Windows 8		Windows 10		Magenta			
Geben Sie bitte eine Beschreibung an, falls nicht in der obigen Tabelle vorhanden:								
Sollte das Zubehör direkt an dem Endkunden geliefert werden müssen, bitte teilen Sie uns folgende Informationen mit:								
Name des Kunden			Adresse + Postleitzahl + Stadt + Land			Telefonnummer – E-Mail Adresse		



HP Formular für Service Anforderungen - Consumer Produkte

Richten Sie Ihre Anfrage an die HP Händlerbetreuung durch senden dieses Formulars und einer Kopie des Kaufbelegs an E-Mail:

EMEA_DE_SERVICEPOINT@hp.com

oder per FAX - DE: 06995307094, AT: 0810001709, CH: 0444395229.

--	--	--

FEHLER CODES & BESCHREIBUNG

DRUCKER, TINTE, TONER

CAM116	Kamera	CMS130	Papiereinzug
CCC110	Druckschlitten	CNE100	Scanner
CCC150	Abrutschen der Schlaufe, Schleifgeräusche usw.	CPX100	Lose/beschädigte Komponenten
CKL140	Senden/Empfangen-Fehlfunktion	CSL120	Kein Leuchtanzeige
CKP320	Speicherkarten/Vorderer USB-Anschluss	CSL130	Blinkende Lichter/Fehlermeldungen:
CKP500	Kommunikationsprobleme	CXX151	Schönheitsfehler
CIJ250	Tinte/Patrone/Toner	CXX251	Sonderfälle/Andere

LAPTOPS, TABLETS, DESKTOPS & AIO PC's

AUDE10	Audiowiedergabe mit Unterbrechungen	PDEH96	Tasten defekt
BATE03	Akku wird nicht geladen	PWRE10	Schaltet sich während Betrieb aus
CAME04	Kameraqualität schlecht	SFWE01	Software-/Firmware-Ausfall
CIDM03	Beschädigter Anschluss	SFWE09	Windows-Fehler
DISM25	Gesprungenes LCD	SFWE12	Android OS-Fehler
HDDE11	HDD – Lese-/Schreibfehler	SFWE14	Chrome OS-Fehler
HDDH99	HDD Other	SYSC07	Kratzer
HEAT03	Lüfter – Geräuschintensiv	SYSE01	Einschalten nicht möglich
HEAT04	Probleme durch heißgelaufene Einheit	SYSE05	Einfrieren
KBEE01	Tastatur funktioniert nicht	SYSE09	Trotz Netzanschluss fährt Gerät nicht hoch
MISC01	Gerät geräuschintensiv	SYSE10	Feuer/Rauch
MISC05	Lose, beschädigte, fehlende oder ausgefallene Teile	SYSE40	Bluescreen-Problem
NETE21	Verbindung mit dem Internet nicht möglich	SYSH02	Bevorstehender Ausfall
ODDE04	ODD – Anderer Fehler	USBE01	USB-Ausfall
PDEE01	Touchpad funktioniert nicht	VIDE33	Video – Kein Bild – elektronisches Versagen

MONITORE

DISE02	Verzerrte Anzeige	DISE42	Helligkeit
DISE06	Fehlende Farbe	DISE43	Kontrast
DISE08	Weisses/Schwarzes oder flackerndes Display	DISE45	Fehlerhafter Pixel
DISE09	Bild instabil	DISH01	Fehlfunktion
DISE11	Display-Hintergrundbeleuchtung	DISM05	Geräuschintensives Plastikgelenk
DISE20	Digitalisierungsgerät reagiert nicht	DISM06	Lose Verriegelung
DISE21	Kalibrieren nicht möglich	DISM08	Schönheitsfehler in mehreren Bereichen
DISE26	Klicken-, Funken- oder Pfeifgeräusche	DISM25	Gesprungenes LCD
DISE31	Fokus		