



스토리지 제품

전세계 제한 보증 및 기술 지원

본 제한 보증은 본 계약서에 명시된 2004년 10월 1일 이후 구입 제품에 적용됩니다.

하드웨어 제한 보증

일반 약정

본 HP 하드웨어 제한 보증에서는 제조업체인 HP가 고객인 상대방에게 제공하는 제한된 보증 권리를 설명합니다. 제한 보증 권리에 대한 광범위한 설명은 HP 웹 사이트를 참조하십시오. 또한, 해당 현지법 또는 HP와의 특수 서면 계약에 따라 고객은 여타의 법적 권리를 가질 수도 있습니다.

본 제한 보증에 명시적으로 규정된 것을 제외하고, HP는 상품성 및 특수 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 명시적이든 묵시적이든 어떠한 것도 보증하지 않습니다. HP는 본 제한 보증에 진술되지 않은 보증과 조건에 대해 명백하게 어떠한 책임도 지지 않습니다. 법률상 부과될 수도 있는 묵시적 보증은 제한 보증 기간에만 한시적으로 적용됩니다. 일부 주(州) 또는 국가는 묵시적 보증 지속 기간에 대한 제한 조건, 즉 고객 제품에 대한 우발적 또는 파생적인 피해의 제외 또는 제한을 허용하지 않습니다. 그러한 주 또는 국가의 경우, 본 제한 보증의 일부 제외 또는 제한 규정이 적용되지 않을 수도 있습니다.

본 문서에 포함된 제한 보증 조건은 법적으로 허용되는 정도가 아닌 한, 본 제품의 판매에 적용되는 강제적인 법적 권리를 제외, 제한 또는 수정하지 않습니다. 단, 추가할 수는 있습니다.

본 제한 보증은 모든 국가에 해당되며 본 제한 보증에 규정된 거래 조건에 준하여 HP 또는 HP의 허가를 받은 서비스 제공자가 보증 서비스를 제공하는 국가나 지역에서 시행될 수도 있습니다. 그러나, 보증 서비스 가용성 및 응답 시간은 국가마다 차이가 있을 수 있으며, 구매 국가의 등록 요건에 따라 달라질 수도 있습니다. 이 경우, HP의 허가를 받은 서비스 제공자는 고객에게 사정을 설명할 수 있습니다.

본 제한 보증은 Hewlett-Packard Company, 전세계 자회사, 계열사, 합법적 판매 지점, 또는 국가별 유통업자(본 제한 보증에서 “HP”로 통칭)가 판매 또는 임대한 HP 및 Compaq 브랜드의 하드웨어 제품(본 제한 보증에서 “HP 하드웨어 제품”으로 통칭)에만 적용됩니다. ‘HP 하드웨어 제품’이라는 용어는 하드웨어 컴포넌트와 필수 펌웨어로 한정합니다. ‘HP 하드웨어 제품’이라는 용어는 소프트웨어 애플리케이션이나 프로그램, 타사의 제품 또는 타 브랜드의 주변장치를 포함하지 **않습니다**. HP 하드웨어 제품과 무관한 모든 타사 제품 또는 타 브랜드의 주변장치, 즉 외장 스토리지 서비스 시스템, 표시장치, 프린터, 기타 주변장치는 HP 보증 없이 “있는 그대로” 제공됩니다. 그러나 타 제조업체, 공급업체 또는 출판업체가 자체 품질보증을 직접 고객에게 제공할 수는 있습니다.

HP는 HP에서 구입하거나 대여한 HP 하드웨어 제품이 정상적으로 사용될 경우, 제한 보증 기간 동안 재료나 기술상의 결함에 대해 품질보증을 제공합니다. 제한 보증 기간은 HP로부터 제품을 처음 구매하거나 임대하는 날 또는 HP가 설치를 완료하는 날부터 시작됩니다. 제품 구입 또는 대여 일자가 명시된 판매 또는 납품 수령증은 구입 또는 대여 일자에 대한 증거 자료입니다. 보증 서비스를 받기 위해 구입 또는 임대를 입증할 수 있는 증거 자료를 제시해야 할 경우가 있습니다. 제한 보증 기간 내에 HP 하드웨어 제품에 대한 수리가 필요한 경우, 고객은 본 제한 보증 문서의 거래 조건에 따라 하드웨어 보증 서비스를 받을 권리가 있습니다.

달리 지정되지 않는 한, 현지법이 허용하는 정도에 한하여, 새로운 HP 하드웨어 제품은 새로운 재료 또는 성능과 신뢰도의 향상에 필적하는 신/구 재료를 사용하여 제조될 수도 있습니다. HP는 HP 하드웨어 제품을 수리하거나 (a) 새 제품/부품 또는 성능/신뢰도의 향상에 필적하는 구형 제품/부품 또는 (b) 단종된 오리지널 제품에 상당하는 제품으로 교체할 수도 있습니다. 예비 부품은 부품에 의해 교체되거나 부품이 설치된 HP 하드웨어 제품의 제한 보증 기간의 남은 기간과 구입(90)일 중에서 더 긴 기간 동안 재료나 기술상의 결함에 대해 품질보증을 제공합니다.

제한 보증 기간 동안 HP는 재량으로 결함 있는 컴포넌트를 수리 또는 교체합니다. 본 제한 보증에 따라 떼어낸 모든 컴포넌트 부품이나 하드웨어 제품은 HP의 재산이 됩니다. 가능성은 거의 없으나, HP 하드웨어 제품에서 반복적으로 결함이 발생할 경우, HP는 단독 재량으로 (a) 고객의 HP 하드웨어 제품과 성능이 동일하며 HP에서 선정된 교체 장치를 고객에게 제공하거나, 또는 (b) 교체하지 않고 고객의 구입 또는 임대 지불액(이자 제외)을 고객에게 환불할 수도 있습니다. 이것이 불량 제품에 대한 유일한 해결책입니다.

예외 조항

HP는 본 제품의 작동에 차질이 있거나 결함이 없음을 보증하지 않습니다. HP는 고객이 HP 하드웨어 제품에 지정된 설명을 따르지 않아서 발생한 피해에 대해 책임지지 않습니다.

본 제한 보증은 소모성 부품에는 해당되지 않으며, 일련번호가 제거된 제품이나 (a) 사고, 남용, 오용, 오염, 부적절하거나 부적합한 유지보수 또는 보정 또는 기타 외부적 원인, (b) 제품과 함께 제공된 사용자 설명서에 언급된 사용 매개변수 범위를 벗어난 작동, (c) HP가 공급하지 않은 소프트웨어, 인터페이스 연결, 부품 또는 소모품, (d) 부적절한 현장 준비나 유지보수, (e) 바이러스 감염, (f) 이동 중 손실 또는 파손, 또는 (g) (i) HP, (ii) HP의 허가를 받은 서비스 제공자, 또는 (iii) 최종 사용자가 교체할 수 있는 HP 부품 또는 해당 국가나 지역에서 제품에 대해 HP가 사용을 승인한 부품을 직접 설치하는 경우가 아닌 다른 사람이 수정 또는 서비스를 하여 파손되었거나 결함이 있는 것으로 간주된 제품에까지는 적용되지 않습니다.

하드 드라이브나 기타 저장장치에 저장된 데이터에 대해서는 데이터 오류, 변경 또는 손실에 대비하여 정기적으로 백업 복사본을 만들어 두어야 합니다. 서비스를 받기 위해 장치를 보내기 전에, 반드시 데이터를 백업하고 기밀 자료, 영업 비밀 정보, 또는 개인적인 자료를 삭제해야 합니다. HP는 프로그램, 데이터 또는 이동식 저장 미디어의 파손이나 손실에 대해 책임을 지지 않습니다. HP는 제품 제작시 HP가 설치한 소프트웨어가 아닌 프로그램이나 데이터의 복원 또는 재설치에 대한 책임을 지지 않습니다.

유일한 보상

해당 현지법에서 허용하는 정도에 한하여, 이러한 거래 조건에 따라 고객이 구입 또는 임대한 HP 하드웨어 제품과 관련한 고객과 HP간의 완벽하고 독점적인 보증 계약이 성립됩니다. 이러한 거래 조건은 HP 하드웨어 제품의 구매 또는 임대와 관련하여 이루어졌을 수도 있는 모든 사전 협의나 주장(HP 판매 서류에 명시된 주장 또는 HP나 HP의 대리인 또는 직원의 통지)에 우선합니다.

HP의 허가를 받은 대표자가 서면 작성하고 승인하지 않는 한, 본 제한 보증의 조건에 대해 어떠한 변경도 유효하지 않습니다.

책임의 한계

고객의 HP 하드웨어 제품이 상기 보증 내용대로 작동하지 않을 경우, 본 제한 보증에 따른 HP의 최대 책임은 고객이 제품에 대해 지불한 금액과 수리비용과 정상적인 사용 환경에서 오작동하는 하드웨어 컴포넌트의 수리 또는 교체 비용 중 더 적은 쪽의 비용으로 명시적으로 한정합니다.

앞에서 기술한 경우를 제외하고, HP는 수익 손실 또는 저축액 손실, 특별 손해, 부수적인 피해 또는 파생적인 손해를 비롯하여 제품으로 인하거나 제품이 제 기능을 수행하지 못해서 초래되는 손해에 대해 결코 책임을 지지 않습니다. HP는 제3자의 클레임 또는 고객이 제3자를 대신한 클레임에 대해 책임을 지지 않습니다.

본 제한 보증이나 불법행위 클레임(과실 및 제조물 책임 포함), 계약상의 클레임 또는 여타의 클레임에 따라 배상금을 얻으려고 하든 클레임을 하든, 이 책임의 한계 조항이 적용됩니다. 본 책임의 한계 조항은 어느 누구도 철회 또는 수정할 수 없습니다. 본 책임의 한계 조항은 고객이 그러한 손해 가능성을 HP 또는 HP의 허가를 받은 대표자에게 사전에 공지한 경우에도 유효합니다. 그러나 본 책임의 한계는 부상에 대한 클레임에는 적용되지 않습니다.

본 제한 보증은 특정한 법적 권한을 고객에게 부여합니다. 고객은 주나 국가마다 다른 권한을 가질 수도 있습니다. 고객의 권한을 전체적으로 확인하려면 해당 주 또는 국가의 법규를 참조할 것을 권장합니다.

제한 보증 기간

HP 하드웨어 제품의 제한 보증 기간은 구매일로부터 시작되며, 일정 기간으로 지정됩니다. HP 또는 대리점에서 별도의 서면 통보가 없는 한, 판매 영수증에 기재된 날짜가 구매일입니다.

제품	제한 보증 기간과 서비스 제공 방식*	응답시간**
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA Disk Array(설치 포함 EVA 제품) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	부품 교환: 3 년 공임: 3 년 현장 방문: 3 년	4 시간 이내 응답 (연중무휴)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array(설치 포함 XP 제품) 	부품 교환: 2 년 공임: 2 년 현장 방문: 2 년	4 시간 이내 응답 (연중무휴)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx 및 74xx 	부품 교환: 2 년 공임: 2 년 현장 방문: 2 년	4 시간 이내 응답 (정상 영업시간)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 및 16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s NAS b2000, b3000, e7000(Version 1)*** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL100 	부품 교환: 3 년 공임: 1 년 현장 방문: 1 년 *** Version 1 제품은 제어판의 좌측 상단에 있는 Compaq 로고로 구별됩니다.	다음 영업일
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000(Version 2)**** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 및 ML370 G4 	부품 교환: 3 년 공임: 3 년 현장 방문: 3 년 **** Version 2 제품은 제어판의 좌측 상단에 있는 HP 로고로 구별됩니다.	다음 영업일
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 파이버/인프라 스위치 및 디렉터 	부품 교환: 1 년 공임: 1 년 현장 방문: 1 년	다음 영업일
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 테이프 라이브러리: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx 및 2200mx 광학 주크 박스 NAS - 500s, S1000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 	부품 교환: 1 년 공임: 1 년 현장 방문: 1 년 1200mx 와 2200mx 에는 설치 서비스 모두 포함	다음 영업일
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT, LTO 드라이브 Host BUS Adapter 	3 년 - 진단 테스트 결과 부품 결함이 확인되면 부품 교체와 함께 원격 전화 지원	다음 영업일 응답 - 첨단 장치 교체
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader 1/16 Tape Superloader SSL1016 Tape Autoloader AIT Autoloader 9100mx 광학 드라이브 	부품 교환: 1 년	다음 영업일

표 1

* 이 표에 명시된 보증 서비스는 기본적인 수준의 보증 서비스를 나타낸 것입니다. 기본 보증의 추가 내용이 HP 하드웨어 제품에 포함될 수 있으며, 현행 보증 정보에 관해서는 가까운 HP 대리점으로 문의하십시오.

** 응답시간은 현지의 표준 영업일과 근무시간을 기준으로 합니다. 달리 명시되지 않는 한, 모든 응답시간은 고객이 전화한 시간부터 HP가 지원이 이행될 수 있도록 상호 인정할 수 있는 시간을 정한 시간 또는 HP가 지원이나 원격 진단을 시작한 시간까지로 합니다. 다음 영업일 보증 서비스는 상업적으로 합당한 노력을 바탕으로 합니다. 일부 국가 및 특정 공급업체의 제한적인 상황에 따라 응답시간이 달라질 수도 있습니다. 관례상의 서비스 구역을 벗어난 위치인 경우에는 응답시간이 길어지거나 추가 비용 부담이 있을 수도 있습니다. 해당 지역의 응답시간을 확인하려면 가까운 HP 서비스 센터에 문의하십시오.

보증 서비스 유형

HP는 제한 보증 기간에 최상의 지원과 서비스를 제공하기 위해 고객에게 구성을 확인하거나 최근 펌웨어를 실행하거나 소프트웨어 패치를 설치하거나 HP 진단 테스트를 작동하거나 해당 HP 원격 지원 솔루션을 사용할 것을 요구할 수도 있습니다.

내부에 설치된 HP 제품 대부분의 경우, 제품을 실제로 검사하거나 떼어내지 않고도 일련번호, 제품 번호, 펌웨어 수정 정보에 전자적으로 접근하는 것이 가능한데, 제품과 함께 제공되는 관리 또는 진단 유틸리티를 사용하면 이 정보에 접근할 수 있습니다.

HP는 고객이 HP가 제공한 유용한 지원 기술의 사용을 허용하는 것, 다시 말해 이 기술을 사용할 것을 강력하게 권장합니다. 유용한 원격 지원 기술을 사용하지 않기로 할 경우, 고객이 지원 리소스 요건의 향상에 따른 추가 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객이 구입한 HP 하드웨어 제품에 해당될 수 있는 보증 지원 서비스는 아래 기재되어 있습니다.

현장 방문 보증 서비스

고객의 HP 제한 보증 서비스에는 하드웨어 수리를 위한 현장 공임 지원이 포함될 수도 있습니다. HP는 표준 근무시간 중에 현장 방문 서비스를 제공합니다. 표준 근무시간은 일반적으로 월~금, 오전 8시~오후 5시까지지만, 현지 업무관행에 따라 달라질 수도 있습니다. 관례상의 서비스 구역을 벗어난 위치인 경우에는 응답시간이 길어지거나 추가 비용 부담이 있을 수도 있습니다. 가까운 HP 서비스 제공자를 찾으려면 HP 웹사이트 (<http://www.hp.com/support>)를 참조해 주십시오.

HP는 단독 재량으로 현장 지원 서비스가 필요한지 판단할 수도 있습니다. 예를 들어, 많은 경우, HP가 제공한 설명서와 문서를 바탕으로 고객이 맡아야 하는 고객 자가 수리(CSR) 역할을 통해 결함을 고칠 수 있습니다. 또한, 고객은 전화상으로 문제 해결을 시도할 때 HP와 협조해야 합니다. 여기에는 소프트웨어 업데이트나 패치를 설치하고 제 3자 옵션을 제거하고/거나 옵션을 대체하는 등의 정해진 진단 절차가 포함될 수도 있습니다.

현장 지원 서비스를 받고자 하는 고객은 (a) HP가 고객이 있는 현장에서 보증 서비스를 제공할 때 대표자를 대동하고, (b) HP 직원이나 하청업자의 건강 또는 안전에 해가 될 수도 있는 환경에서 제품을 사용하고 있다면 이를 HP에 알리고, (c) 합당한 안전 요건에 준하여 HP가 시기 적절한 지원을 제공하는 데 필요하다고 판단되는 모든 시설, 정보 및 시스템을 충분히 자유롭고 안전하게 사용할 수 있도록 하며, (d) 제조업체의 라벨(예: 일련번호)이 모두 제자리에 부착되어 있고 이해 및 판독이 가능한지 확인하고, (e) 제품 사양과 지원 구성과 일치되는 환경을 유지해야 합니다.

HP 대표자에게 모든 컴포넌트 교체를 처리할 것을 요청하려면, 추가 비용을 들여 지원 추가 계약을 사용합니다.

첨단 장치 교체 보증 서비스

고객의 HP 제한 보증에는 첨단 교체 보증 서비스가 포함될 수도 있습니다. 첨단 장치 교체 서비스의 조건에 따라, HP는 교체 제품을 고객에게 직접 전달합니다. 교체 장치를 수령하는 즉시, 고객은 교체 장치에 동봉하여 도착한 포장재에 결함 있는 장치를 넣어 정해진 기간, 일반적으로 십오(15)일 이내에 HP에 반환해야 합니다. HP는 결함 있는 장치를 HP에 반환하는 데 드는 모든 배송 및 보험 비용을 부담합니다. 결함 있는 장치를 반환하지 않으면 HP가 고객에게 교체 제품에 대한 비용을 청구합니다.

고객 자가 수리 보증 서비스

HP 제한 보증이 시행되는 국가의 경우, HP 제한 보증에 고객 자가 수리 보증 서비스가 포함될 수도 있습니다. 해당되는 경우, HP는 단독 계약으로 고객 자가 서비스가 적절한 보증 서비스 방식인지 판단합니다. 그럴 경우, HP는 HP 하드웨어 제품 보증 서비스를 이행하기 위해 승인된 교체 부품을 고객에게 직접 전달합니다. 이로써 수리 시간을 상당히 단축할 수 있습니다. HP에 연락하여 결함 진단 테스트를 실시한 결과 부품 중 하나로 문제를 해결할 수 있다고 판단되면, 교체 부품을 고객에게 직접 배송할 수 있습니다. 부품이 도착하면 함께 제공되는 설명서와 문서에 따라 결함 있는 부품을 교체합니다. 추가 지원이 필요한 경우 HP 기술 지원 센터에 연락하면 전화상으로 전문 기술자의 도움을 받을 수 있습니다. 부품에 결함이 있어서 반환해야 할 경우, 정해진 기간, 일반적으로 십오(15)일 이내에 HP에 반환합니다. 결함 있는 부품을 반환할 때는 제공된 포장재에 관련 설명서도 넣어서 반환해야 합니다. 결함 있는 제품을 반환하지 않으면 HP가 고객에게 교체에 따른 비용을 청구할 수도 있습니다. 고객 자가 수리의 경우, HP가 모든 배송 및 부품 반송 비용을 부담하고 어떤 배송업체를 사용할 것인지 결정합니다. 고객 자가 수리를 사용하는 고객은 관련 HP 하드웨어 제품 발표를 참조하십시오. HP 웹 사이트 (www.hp.com/support)에서 보증 서비스 관련 정보를 얻을 수 있습니다.

소프트웨어

HP 브랜드명으로 HP가 판매한 소프트웨어와 관련하여 HP가 갖는 유일한 보증 책임은 소프트웨어와 함께 제공된 해당 최종 사용자 라이선스 또는 프로그램 라이선스 계약서에 명시되어 있습니다. HP 소프트웨어를 담아 판매한 이동식 미디어가 구입한 날로부터 구입(90)일 이내에 재료나 기술상의 결함이 있는 것으로 입증될 경우, 고객이 취할 수 있는 유일한 조치는 이동식 미디어를 HP에 반환하여 교체를 기다리는 것입니다.

타 제조업체나 공급업체에 보증 지원을 요청하는 것은 고객 책임입니다.

테이프가 비어 있는 이동식 미디어의 경우에는 이 웹사이트 (<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>)를 참조하십시오.

다른 국가로의 제한 보증 양도

HP 전세계 제한 보증 프로그램에 따라, 한 국가에서 구입한 제품을 HP 서비스가 제공되는 다른 국가로 양도하더라도 보증 내용이 유효합니다. 보증 기간, 서비스 가용성 및 서비스 응답 시간은 국가에 따라 달라질 수 있습니다. 또한, 표준 보증 서비스 응답시간은 현지 부품 가용성에 따라 바뀔 수 있습니다. 고객은 제품을 옮기기 전에 HP 전세계 보증 통보 절차에 의거하여 제품 관련 정보를 제공해야 할 수도 있습니다. 필수 정보는 HP가 대상 국가에서 필요한 수준의 보증 서비스를 제공할 준비가 되어 있는지 그리고 제품이 대상 국가에서 작동하도록 설계되어 있는지 확인하는 데 사용됩니다. 제품을 다른 국가로 양도하면, 바로 그 국가에서 제품을 구매한 것처럼 보증 내용이 그대로 유지됩니다.

HP 제품을 다른 국가로 양도하기 전에 HP 전세계 보증 통보 절차를 시작하려면 HP 지역 대리점에 문의하거나 HP 웹 사이트(www.hp.com/support)를 참조하십시오.

HP는 제품 양도 과정에서 발생할 수 있는 관세나 세금에 대해 책임을 지지 않습니다. 제품의 양도는 미국 또는 다른 국가 정부가 공표한 수출 규제의 적용을 받을 수도 있습니다.

서비스 업그레이드

HP는 현지 구입한 제품에 대해 다양한 추가 지원 및 서비스를 제공합니다. 그러나, 일부 지원과 관련 제품이 제공되지 않는 국가도 있을 수 있습니다. 서비스 업그레이드와 그에 따른 비용에 대한 내용은 HP 웹 사이트 (<http://www.hp.com/support>)를 참조하십시오.

HP에 문의

제한 보증 기간 동안 제품에 이상이 발생했는데 제품 설명서에 나오는 방법으로는 문제가 해결되지 않을 경우, 다음과 같은 방법으로 지원을 받을 수 있습니다.

- HP 웹사이트(<http://www.hp.com/support>)에서 가장 가까운 HP 고객 지원 센터를 찾아 보십시오.
- HP에 전화를 걸기에 앞서, 허가를 받은 HP 딜러나 허가를 받은 서비스 제공자에게 문의하여 반드시 다음과 같은 정보를 확인해 두십시오.
 - 제품 일련번호, 모델명, 모델 번호
 - 해당 오류 메시지
 - 부가 옵션
 - 운영체제
 - 제 3 자 하드웨어 또는 소프트웨어
 - 자세한 질문 내용