



Системы Хранения Данных

Ограниченная гарантия и техническая поддержка

Данная ограниченная гарантия распространяется на указанные в этом документе продукты, приобретенные после 1 мая 2004 г.

Ограниченная гарантия на оборудование

Общие условия

Данная ограниченная гарантия на оборудование Hewlett-Packard (HP) предоставляет заказчикам явно выраженные права ограниченной гарантии производителя оборудования компании Hewlett-Packard. Исчерпывающее описание видов услуг, предоставляемых по ограниченной гарантии, см. на веб-узле Hewlett-Packard. Кроме того, клиенты могут обладать другими юридическими правами, определяемыми местными законами или специальными письменными соглашениями с компанией Hewlett-Packard.

ЕСЛИ ТОЛЬКО ИНОЕ НЕ УСТАНОВЛЕННО В НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, HP НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ИНЫХ ГАРАНТИЙ ИЛИ УСЛОВИЙ ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОСТИ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ. HP ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ДРУГИХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, НЕ ЗАЯВЛЕННЫХ В НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ В РАМКАХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОГРАНИЧИВАЮТСЯ СРОКОМ ДЕЙСТВИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. В некоторых странах действующее законодательство не допускает ограничений срока действия подразумеваемой гарантии или исключения или ограничения ответственности за косвенный или случайный ущерб из-за использования товаров личного потребления. В ПОДОБНЫХ СЛУЧАЯХ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ МОГУТ К ВАМ НЕ ОТНОСИТЬСЯ.

УСЛОВИЯ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ЭТОМ ЗАЯВЛЕНИИ, КРОМЕ СЛУЧАЕВ, РАЗРЕШЕННЫХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НЕ ИСКЛЮЧАЮТ, НЕ ОГРАНИЧИВАЮТ И НЕ ИЗМЕНЯЮТ, А ЛИШЬ ДОПОЛНЯЮТ УСТАНОВЛЕННЫЕ ЗАКОНОМ ПРАВА, ДЕЙСТВУЮЩИЕ ОТНОСИТЕЛЬНО ПРОДАЖИ ДАННОГО ИЗДЕЛИЯ КЛИЕНТУ.

Данная ограниченная гарантия действительна во всех странах или регионах и может применяться в любой стране, где предлагается гарантийное обслуживание компанией Hewlett-Packard или ее уполномоченными поставщиками услуг, согласно положениям и условиям, изложенным в данной ограниченной гарантии. Возможности гарантийного обслуживания и время обслуживания могут быть различными в разных странах, а также зависеть от требований регистрации в стране приобретения. В таких случаях подробные разъяснения может предоставить клиенту поставщик услуг, авторизованный компанией Hewlett-Packard.

Настоящая ограниченная гарантия распространяет свое действие только на оборудование с товарными знаками HP и Compaq (совместно упоминаемые в данной ограниченной гарантии как «оборудование HP»), проданное или сданное в аренду компанией Hewlett-Packard, ее дочерними компаниями, филиалами, авторизованными представителями или дистрибьюторами в отдельных странах (совместно упоминаемые в данной ограниченной гарантии как «Hewlett-Packard») и содержащее в комплекте поставки данную ограниченную гарантию. Выражение «оборудование Hewlett-Packard» относится только к компонентам оборудования и необходимому для них микропрограммному

обеспечению. Выражение «оборудование Hewlett-Packard» **НЕ** распространяется ни на какие-либо приложения или программы; продукты или периферийные устройства компьютера, не являющиеся изделиями Hewlett-Packard. Все изготовленные не компанией Hewlett-Packard изделия или периферийные устройства, расположенные вне оборудования Hewlett-Packard (например, внешние подсистемы хранения, мониторы, принтеры и другое периферийное оборудование) поставляются на условиях «КАК ЕСТЬ» без гарантии Hewlett-Packard. Независимые изготовители, поставщики или издатели могут предоставлять отдельные гарантии непосредственно Вам, клиенту.

Компания Hewlett-Packard гарантирует отсутствие дефектов материалов и дефектов изготовления в оборудовании Hewlett-Packard и в его внутренних компонентах, приобретенных или арендованных у компании Hewlett-Packard, при условии их надлежащего использования в течение гарантийного срока. Гарантийный срок начинается с даты приобретения оборудования или его аренды в Hewlett-Packard или с даты завершения установки компанией Hewlett-Packard. Свидетельством даты приобретения или сдачи в аренду является квитанция о продаже или доставке с проставленной датой приобретения или сдачи изделия в аренду. В качестве условия гарантийного обслуживания может потребоваться предоставление подтверждения о продаже или аренде. При необходимости ремонта оборудования Hewlett-Packard в течение срока действия данной ограниченной гарантии гарантийное обслуживание предоставляется в соответствии с положениями и условиями настоящего документа.

Если не указано иначе и при отсутствии запретов в местном законодательстве, новые изделия Hewlett-Packard могут производиться с использованием новых материалов или новых и бывших в употреблении материалов, эквивалентных новым по эксплуатационным качествам и надежности. Компания Hewlett-Packard может ремонтировать или заменять оборудование Hewlett-Packard (а) новыми или бывшими в употреблении изделиями или частями, эквивалентными новым по производительности и надежности, (б) изделиями эквивалентными первоначальному изделию, которое снято с производства. Компания Hewlett-Packard гарантирует отсутствие дефектов материалов и изготовления в заменяемых частях в течение 90 (девяноста) дней или в течение оставшегося срока действия ограниченной гарантии на оборудование Hewlett-Packard, которое они заменяют или на которое они установлены, в зависимости от того какой из сроков длиннее.

В течение гарантийного срока компания Hewlett-Packard по своему усмотрению производит ремонт или замену всех дефектных компонентов. Все компоненты или оборудование, замененные по условиям данной ограниченной гарантии, становятся собственностью Hewlett-Packard. В маловероятном случае повторного отказа продукта HP компания Hewlett-Packard оставляет за собой право (а) заменить продукт на другое такое же или равноценное устройство по выбору Hewlett-Packard, или (б) произвести вместо замены изделия возврат уплаченной за него суммы или платы за аренду (за вычетом применимого процента). Это является лимитом ответственности HP для компенсаций\ возмещения по дефектным продуктам.

Исключения

КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ ГАРАНТИРУЕТ ОТСУТСТВИЯ СБОЕВ ИЛИ ОШИБОК В РАБОТЕ ДАННОГО ПРОДУКТА. HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОВРЕЖДЕНИЯ, ВОЗНИКШИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НАРУШЕНИЯ ВАМИ ИНСТРУКЦИЙ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ОБОРУДОВАНИЯ HP.

Данная ограниченная гарантия на оборудование не распространяется на расходные материалы и не действует в отношении изделий с удаленным серийным номером а также изделий поврежденных или ставших дефектными в результате (а) аварии, неправильного применения, плохого обращения, загрязнения, неправильного или недостаточного обслуживания, не соответствующей требованиям калибровки или по другим внешним причинам; (б) использования рабочих параметров, отличных от сформулированных в документации пользователя, поставленной вместе с продуктом; (в) использования программного обеспечения, интерфейса, компонентов или принадлежностей, которые не поставлены Hewlett-Packard; (г) неправильной подготовки или обслуживания рабочего места; (д) заражения вирусами; (е) потерь или повреждений при перевозке; (ж) модификации или обслуживания, выполненных не (1) сотрудниками Hewlett-Packard, (2) поставщиками услуг, авторизованными Hewlett-Packard, или (3) самим клиентом при установке заменяемых конечным пользователем деталей, произведенных или разрешенных Hewlett-Packard, если таковые имеются для данного продукта в стране или регионе обслуживания.

В КАЧЕСТВЕ МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ НА СЛУЧАЙ ВОЗМОЖНЫХ СБОЕВ, ДЕФОРМАЦИИ ИЛИ ПОТЕРИ ДАННЫХ ВАМ НЕОБХОДИМО ПЕРИОДИЧЕСКИ СОЗДАВАТЬ РЕЗЕРВНЫЕ КОПИИ ДАННЫХ, ХРАНЯЩИХСЯ НА ЖЕСТКОМ ДИСКЕ ИЛИ ДРУГИХ УСТРОЙСТВАХ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ. ПЕРЕД ОТПРАВКОЙ ЛЮБОГО УСТРОЙСТВА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫПОЛНИТЕ АРХИВИРОВАНИЕ ДАННЫХ И УДАЛИТЕ ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, ЧАСТНУЮ ИЛИ ЛИЧНУЮ ИНФОРМАЦИЮ. КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ ПОТЕРЮ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ, ДАННЫХ ИЛИ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ПЕРЕУСТАНОВКУ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ ИЛИ ДАННЫХ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, УСТАНОВЛИВАЕМОГО HP ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ ДАННОГО ПРОДУКТА.

Пределы ответственности

В ПРЕДЕЛАХ, ДОПУСТИМЫХ ПРИМЕНИМЫМ МЕСТНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ИЗЛОЖЕННЫЕ ВЫШЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ЯВЛЯЮТСЯ ПОЛНЫМ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМ ГАРАНТИЙНЫМ СОГЛАШЕНИЕМ МЕЖДУ КЛИЕНТОМ И КОМПАНИЕЙ HEWLETT-PACKARD В ОТНОШЕНИИ ПРИОБРЕТЕННОГО ИЛИ АРЕНДОВАННОГО ОБОРУДОВАНИЯ HEWLETT-PACKARD. НАСТОЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ОТМЕНЯЮТ ВСЕ ПРЕДЫДУЩИЕ СОГЛАШЕНИЯ ИЛИ ЗАВЕРЕНИЯ — ВКЛЮЧАЯ ЗАВЕРЕНИЯ, ИМЕЮЩИЕСЯ В РЕКЛАМНЫХ МАТЕРИАЛАХ HEWLETT-PACKARD, И СОВЕТЫ, ДАННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КОМПАНИИ HEWLETT-PACKARD ИЛИ АГЕНТАМИ И СОТРУДНИКАМИ КОМПАНИИ HEWLETT-PACKARD, КОТОРЫЕ МОГЛИ БЫТЬ СДЕЛАНЫ В СВЯЗИ С ПРИОБРЕТЕНИЕМ ИЛИ АРЕНДОЙ ОБОРУДОВАНИЯ HEWLETT-PACKARD.

Никакие изменения условий настоящей ограниченной гарантии не являются действительными, если они не были сделаны в письменной форме и подписаны уполномоченным представителем компании Hewlett-Packard.

Ограничение ответственности

ЕСЛИ ОБОРУДОВАНИЕ HEWLETT-PACKARD НЕ РАБОТАЕТ, КАК УКАЗАНО ВЫШЕ, ПО УСЛОВИЯМ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ МАКСИМАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ HEWLETT-PACKARD ОГРАНИЧЕНА НАИМЕНЬШИМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ЛИМИТОВ ВОЗМЕЩЕНИЕМ ЧАСТИ СТОИМОСТИ, УПЛАЧЕННОЙ ЗА ПРОДУКТ, ЛИБО СТОИМОСТЬЮ РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ ЛЮБОГО НЕИСПРАВНОГО КОМПОНЕНТА ОБОРУДОВАНИЯ, ПРИ УСЛОВИИ ЕГО НАДЛЕЖАЩЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ, УКАЗАННЫХ ВЫШЕ, КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБОЙ УЩЕРБ, ПРИЧИНЕННЫЙ ПРОДУКТОМ ИЛИ ОТКАЗОМ ПРОДУКТА, В ТОМ ЧИСЛЕ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЯННУЮ ЭКОНОМИЮ, СЛУЧАЙНЫЙ ИЛИ ОПОСРЕДОВАННЫЙ УЩЕРБ. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ЛЮБЫМ ИСКАМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ ИЛИ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ПОКУПАТЕЛЕМ ОТ ИМЕНИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.

ДАННОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ УЩЕРБА В РАМКАХ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ГРАЖДАНСКИМ ИСКАМ (ВКЛЮЧАЯ ХАЛАТНОСТЬ ИЛИ ПРЯМУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРОДУКТА), ИСКАМ ПО КОНТРАКТАМ ИЛИ ЛЮБЫМ ДРУГИМ ИСКАМ. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОТВЕРГНУТО ИЛИ ДОПОЛНЕНО НИ ОДНИМ ЛИЦОМ. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ БУДЕТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ДАЖЕ В СЛУЧАЕ, КОГДА ВЫ ПРЕДУПРЕДИЛИ КОМПАНИЮ HEWLETT-PACKARD ИЛИ ЕЕ АВТОРИЗОВАННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ ПО ПОВОДУ ТРАВМ.

ЭТА ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВАМ СОВЕРШЕННО ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ПРАВА. ВЫ МОЖЕТЕ ТАКЖЕ ИМЕТЬ ДРУГИЕ ПРАВА, КОТОРЫЕ В РАЗЛИЧНЫХ ШТАТАХ ИЛИ СТРАНАХ МОГУТ БЫТЬ РАЗЛИЧНЫМИ. ПОЛНОСТЬЮ ВАШИ ПРАВА ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ ПРИМЕНИМЫМИ ЗАКОНАМИ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СТРАНЫ ИЛИ ШТАТА.

Гарантийный срок

Гарантийный срок для оборудования Hewlett-Packard составляет точно определенный, фиксированный по продолжительности период, начинающийся с даты покупки. Датой покупки является дата, указанная в квитанции о продаже, за исключением тех случаев, когда компания Hewlett-Packard или ее представители письменно известят покупателя, что это не так и сообщат ему другую дату.

Изделие	Гарантийный срок и обслуживание, а также метод обслуживания *	Время ответа **
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Virtual Array Hewlett-Packard OpenView Storage Management Appliance 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 3 года Обслуживание по месту нахождения оборудования: 3 года	4 часа (круглосуточно, без выходных)
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array 	Обмен компонентов: 2 года Работа: 2 года Обслуживание по месту: 2 года	4 часа (круглосуточно, без выходных)
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx 	Обмен компонентов: 2 года Работа: 2 года Обслуживание по месту: 2 года	4 часа (в рабочее время)
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Modular Array 8000/12000/16000 Modular Smart Array 1000/1500 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (версия 1)*** NAS1200s, NAS2000s, NAS4000s и AS9000s 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 год *** Продукты версии 1 можно отличить по наличию эмблемы Compaq, расположенной в верхнем левом углу передней панели.	Следующий рабочий день
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Network Attached Storage (NAS) NAS 8000 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (версия 2)**** 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 3 года Обслуживание по месту: 3 года **** Продукты версии 2 можно отличить по наличию эмблемы Hewlett-Packard, расположенной в верхнем левом углу передней панели.	Следующий рабочий день
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors 	Обмен компонентов: 1 год Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 год	Следующий рабочий день
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Tape Libraries: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx & 2200mx optical juke box Network Attached Storage (NAS) S1000 	Обмен компонентов: 1 год Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 год	Следующий рабочий день Для 1200mx и 2200mx включены услуги по установке
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT & LTO drives Host BUS Adapters 	Поддержка по телефону и замена частей, если диагностический тест подтверждает наличие неполадок: 3 года	Следующий рабочий день - Упреждающая замена
Hewlett-Packard Storage Works <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader 1/16 Tape Superloader SSL1016 Tape Autoloader AIT Autoloader 9100mx Optical drive 	Обмен компонентов: 1 год	Следующий рабочий день

Таблица 1.

* Сведения о гарантийном обслуживании, приведенные в данной таблице, относятся к базовому уровню, предлагаемому покупателям. Улучшенные по сравнению с базовым уровнем условия гарантии могут быть предоставлены при покупке конкретного оборудования Hewlett-Packard; дополнительные сведения о текущих условиях гарантии можно узнать в ближайшем торговом представительстве Hewlett-Packard.

** Сведения о времени ответа, касающиеся рабочих часов и дней недели, основываются на местных нормативах. За исключением специально оговоренных случаев, время ответа измеряется с момента обращения клиента в службу гарантийного обслуживания и до того момента, когда компания Hewlett-Packard либо согласует с этим клиентом удобное время для предоставления ему технической поддержки, либо непосредственно приступит к ее оказанию и выполнению удаленной диагностики. Для выполнения гарантийного обслуживания «На следующий рабочий день» предпринимаются коммерчески приемлемые усилия. В некоторых странах и при определенных ограничениях в поставках время ответа может изменяться. Если клиент располагается вне обычной зоны обслуживания, время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата. Чтобы узнать время обслуживания, обращайтесь в местную сервисную организацию Hewlett-Packard.

Типы гарантийного обслуживания

Чтобы компания Hewlett-Packard могла обеспечивать самый высокий уровень технической поддержки и обслуживания в течение гарантийного срока, компания Hewlett-Packard может попросить клиента проверить конфигурации, загрузить самое актуальное микропрограммное обеспечение, установить исправления, выполнить диагностические тесты Hewlett-Packard или воспользоваться удаленной службой технической поддержки.

Для большинства продуктов Hewlett-Packard, установленных в корпусах, существует возможность получить электронным образом доступ к серийному номеру, номеру изделия и сведениям о версии микропрограммного обеспечения, не осматривая и не вынимая продукт физически. Это можно сделать посредством использования служебных программ управления или диагностики, поставляемых вместе с продуктами.

Компания Hewlett-Packard настоятельно рекомендует своим клиентам использовать/задействовать предоставляемые ею технологии технической поддержки. Если клиент откажется от развертывания имеющихся средств удаленной поддержки, это может привести к возрастанию его затрат в связи с увеличением потребности в дополнительных ресурсах поддержки. Ниже перечислены типы гарантийного обслуживания, которые могут быть предусмотрены для приобретенного Вами оборудования Hewlett-Packard.

Гарантийное обслуживание на месте

Обслуживание, предоставляемое по ограниченной гарантии Hewlett-Packard, может включать ремонт оборудования на месте его работы. Компания Hewlett-Packard предоставляет обслуживание с выездом к заказчику в стандартное рабочее время. Стандартное рабочее время обычно устанавливается с 08.00 до 17.00 с понедельника по пятницу, но эти часы могут изменяться согласно местной деловой практике. Если клиент располагается вне обычной зоны обслуживания (50 км), время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата. Получить информацию о местоположении ближайшего авторизованного сервисного центра Hewlett-Packard можно на веб-узле Hewlett-Packard по адресу: <http://www.hp.com/support>.

Компания Hewlett-Packard может по своему усмотрению определять, требуется ли обслуживание на месте в том или ином случае. Например, во многих случаях дефект может быть установлен и устранен самим клиентом, который может выполнить ремонт на основе инструкций и документации, предоставленных Hewlett-Packard. Компания Hewlett-Packard также ожидает от клиента содействия в решении проблемы по телефону. Такое содействие может включать обычные диагностические процедуры, установку обновлений или исправлений программного обеспечения, отключение компонентов сторонних поставщиков или замещающих компонентов.

Чтобы иметь возможность получать обслуживание на месте, клиент обязуется: (1) выделять своего представителя, который будет присутствовать при выполнении гарантийного обслуживания специалистом Hewlett-Packard в помещении клиента; (2) извещать Hewlett-Packard, если обслуживаемые продукты используются в среде, которая потенциально может причинить ущерб здоровью или безопасности сотрудникам компании Hewlett-Packard или ее субподрядчикам; (3) предоставлять компании Hewlett-Packard с учетом ее обоснованных требований к обеспечению безопасности достаточный, свободный и безопасный доступ ко всем средствам и службам, информации и системам, возможность использования которых Hewlett-Packard рассматривает в качестве необходимого условия для своевременного оказания технической поддержки; (4) обеспечивать, чтобы все маркировочные метки (такие как серийный номер изделия) находились на своем месте, были легко доступны и читаемы; (5) обеспечивать условия среды, соответствующие техническим характеристикам и поддерживаемым конфигурациям обслуживаемых изделий.

Клиенты, желающие, чтобы замена всех компонентов производилась специалистами Hewlett-Packard, должны заключить специальный контракт, по которому эти услуги будут оказываться за дополнительную плату.

Гарантийное обслуживание с заменой устройства

Ограниченная гарантия Hewlett-Packard может включать гарантийное обслуживание с заменой устройства. По условиям обслуживания с заменой устройства, если устройство будет признано дефектным, Hewlett-Packard поставит продукт для замены неисправного продукта непосредственно клиенту. По получении устройства для замены необходимо вернуть неисправное устройство в компанию Hewlett-Packard, используя для этого упаковку (тару), в которой прибыло устройство для замены, в течение определенного периода времени, который обычно составляет 15 (пятнадцать) дней. При этом компания Hewlett-Packard берет на себя все расходы по возвращению неисправного устройства, связанные с обеспечением перевозок и страхованием. В случае невозвращения дефектного устройства, компания Hewlett-Packard может выставить вам счет за выполнение замены.

Гарантийное обслуживание при условии выполнения ремонта клиентом

В некоторых странах, где это возможно, ограниченная гарантия Hewlett-Packard может включать в себя гарантийное обслуживание при условии выполнения ремонта клиентом. Если такая возможность имеется, Hewlett-Packard решает по своему усмотрению, что выполнение ремонта клиентом является надлежащим методом гарантийного обслуживания. В таком случае компания Hewlett-Packard осуществляет поставку утвержденных заменяемых компонентов пользователю в целях выполнения условий гарантии по оборудованию Hewlett-Packard. Это позволяет значительно сэкономить время, необходимое на ремонт. После того как Вы обратитесь в компанию Hewlett-Packard и служба диагностики неисправностей установит, что проблему можно решить, используя один из таких компонентов, компонент для замены может быть выслан непосредственно Вам. После получения этого компонента замена дефектного компонента должна быть проведена в соответствии с прилагаемыми инструкциями и документацией. Если потребуются дополнительные пояснения, необходимо позвонить в центр технического обслуживания Hewlett-Packard, после чего специалист поможет по телефону решить возникшую проблему. Если замененный дефектный компонент должен быть возвращен в Hewlett-Packard, его отправку необходимо осуществить в течение определенного периода времени, который обычно составляет 15 (пятнадцать) дней. Дефектные компоненты должны быть возвращены упакованными в соответствующий упаковочный материал вместе с относящейся к ним документацией. В случае невозвращения дефектного продукта компания Hewlett-Packard может выставить вам счет за выполнение замены. При выполнении ремонта клиентом компания Hewlett-Packard оплатит расходы по доставке и возвращению компонента, при этом НР определяет курьерскую компанию для доставки. Если к Вам применимо обслуживание при условии выполнения ремонта клиентом, ознакомьтесь с уведомлением по конкретному оборудованию Hewlett-Packard. Сведения об этом виде гарантийного обслуживания можно также получить на веб-узле Hewlett-Packard по адресу:

<http://www.hp.com/support>.

Программное обеспечение

Единственные обязательства Hewlett-Packard относительно программного обеспечения, распространяемого ею под товарным знаком НР, формулируются в соответствующей лицензии конечного пользователя или в лицензионном соглашении на эту программу. Если в течение 90 (девяноста) дней со дня покупки будет доказано, что съемные носители, на которых компания Hewlett-Packard предоставляет свое программное обеспечение, имеют дефекты изготовления или в них используются дефектные материалы, единственным пределом ответственности является возвращение съемного носителя компании Hewlett-Packard для замены.

Вы должны сами обращаться к отличным от НР производителям и поставщикам по вопросам предлагаемой ими гарантийной поддержки их продуктов.

По вопросам получения чистого ленточного съемного носителя обращайтесь на следующий веб-узел: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpq50101>.

Передача ограниченной гарантии в другие страны

Согласно всемирной программе гарантийного обслуживания Hewlett-Packard (Hewlett-Packard Global Warranty program), продукты могут приобретаться в одной стране и перевозиться в другую страну, в которой имеется сервисный центр Hewlett-Packard, без аннулирования гарантии. Условия гарантии, возможности обслуживания и время обслуживания могут изменяться от страны к стране. Стандартное время гарантийного обслуживания зависит от наличия компонентов в данном регионе. Перед перемещением продукта клиенту может быть предложено представить информацию об этом продукте в соответствии с правилами процесса уведомления о всемирной программе гарантийного обслуживания Hewlett-Packard. Эта информация требуется компании Hewlett-Packard для подготовки к обеспечению необходимого уровня гарантийного обслуживания в стране назначения, а также для проверки, что изделие предназначено для работы в стране назначения. Если продукт был перевезен в другую страну, на него распространяется такая же гарантия, как если бы данный продукт был приобретен в той стране, в которую он был перевезен.

Перед перевозкой продуктов Hewlett-Packard в другую страну обратитесь в компанию Hewlett-Packard, к местному авторизованному продавцу или на веб-узел <http://www.hp.com/support>, чтобы начать процедуру уведомления в рамках всемирной программы гарантийного обслуживания Hewlett-Packard.

Компания Hewlett-Packard не несет ответственности за тарифы или пошлины, связанные с перемещением продуктов. При перевозке продукты могут подлежать экспортному контролю, условия которого формулируются правительствами США или других стран.

Дополнительное обслуживание

Компания Hewlett-Packard предлагает дополнительную поддержку и обслуживание, которые могут быть оказаны на местах. Однако некоторые виды поддержки и соответствующие продукты могут быть доступны не во всех странах. Сведения о доступности дополнительного обслуживания и стоимости такого дополнительного обслуживания можно получить на веб-узле Hewlett-Packard, расположенном по адресу <http://www.hp.com/support>.

Обращение в службы Hewlett-Packard

Если сбой в работе продукта произойдет в течение гарантийного периода и решить возникшую проблему с помощью рекомендаций, содержащихся в документации по продукту, не удастся, то получить необходимую в этом случае поддержку можно, выполнив следующие действия:

- определите местонахождение ближайшего центра поддержки Hewlett-Packard, обратившись на веб-узел по адресу: <http://www.hp.com/support>.
- обратитесь к уполномоченному представителю компании Hewlett-Packard или в авторизованный сервисный центр и заранее подготовьте при обращении в компанию Hewlett-Packard следующую информацию:
 - серийный номер продукта, название и номер модели;
 - соответствующие сообщения об ошибках;
 - перечень дополнительных компонентов;
 - параметры операционной системы;
 - сведения об оборудовании и программном обеспечении сторонних поставщиков;
 - подробно сформулированные вопросы.