



Storage Products

การรับประกันแบบจำกัดและการสนับสนุนด้านเทคนิคทั่วโลก

การรับประกันแบบจำกัดนี้ครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ที่ระบุในที่นี้ ซึ่งซื้อหลังจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2547

การรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัด

ข้อกำหนดทั่วไป

การรับประกันฮาร์ดแวร์ของ HP แบบจำกัดนี้ HP ซึ่งเป็นผู้ผลิต จะให้สิทธิในการรับประกันแบบจำกัดอย่างชัดเจนแก่ท่านซึ่งเป็นลูกค้า โปรดดูเว็บไซต์ของ HP เพื่ออ่านรายละเอียดแบบครอบคลุมเกี่ยวกับการได้รับสิทธิในการรับประกันแบบจำกัด นอกจากนี้ ท่านอาจมีสิทธิตามกฎหมายอื่นๆ ภายใต้กฎหมายท้องถิ่นที่ใช้บังคับ หรือข้อตกลงที่เขียนขึ้นเป็นพิเศษซึ่งทำไว้กับ HP

ยกเว้นที่กำหนดไว้ในการรับประกันแบบจำกัดนี้อย่างชัดเจน HP ไม่ได้ให้การรับประกันหรือเงื่อนไขอื่นใด ไม่ว่าจะอย่างชัดเจนหรือโดยนัย รวมถึงการรับประกันโดยนัยซึ่งความสามารถในการจำหน่ายสินค้า และความเหมาะสมของวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด โดยเฉพาะ HP ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันและเงื่อนไขอื่นๆ ทั้งหมดที่ไม่ได้ระบุไว้ในการรับประกันแบบจำกัดนี้ การรับประกันโดยนัยซึ่งขึ้นไปตามกฎหมาย จะมีระยะเวลาตามระยะเวลาของการรับประกันแบบจำกัดนี้เท่านั้น ในบางประเทศหรือบางรัฐ ไม่อนุญาตให้มีการจำกัดระยะเวลาของการรับประกัน หรือไม่ให้มีการยกเว้นหรือจำกัดความเสียหายที่เกิดเนื่องจากการผิดสัญญา หรือความเสียหายต่อเนื่อง สำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค ในบางประเทศหรือรัฐเหล่านั้น การยกเว้นหรือข้อจำกัดบางประการของการรับประกันแบบจำกัดนี้อาจไม่มีผลกับท่าน

ข้อกำหนดการรับประกันแบบจำกัดที่อยู่ในข้อความนี้ มิได้เป็นการยกเว้น จำกัด หรือแก้ไข แต่เป็นส่วนเพิ่มเติมจากสิทธิตามกฎหมายที่ใช้บังคับกับการขายผลิตภัณฑ์นี้ให้แก่ท่าน ยกเว้นตามขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต

การรับประกันแบบจำกัดนี้ใช้กับทุกประเทศ และจะมีผลบังคับใช้ในประเทศหรือภูมิภาคใดๆ ที่ HP หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก HP ได้เสนอการให้บริการตามการรับประกันให้ ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารการรับประกันแบบจำกัดนี้ อย่างไรก็ตาม การให้บริการตามการรับประกัน และเวลาในการตอบสนองอาจต่างกันออกไปในแต่ละประเทศ และอาจขึ้นอยู่กับข้อกำหนดในการจดทะเบียนในประเทศที่ซื้อผลิตภัณฑ์ ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก HP สามารถให้รายละเอียดในเรื่องนี้แก่ท่านได้

การรับประกันแบบจำกัดนี้ใช้เฉพาะกับผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ชื่อ HP และ Compaq (ซึ่งเรียกรวมกันในเอกสารการรับประกันแบบจำกัดนี้ว่า "ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP") ซึ่งขายหรือให้เช่าพร้อมกับการรับประกันแบบจำกัดนี้โดย Hewlett-Packard Company บริษัทในเครือ บริษัทสาขา ผู้ค้าปลีกที่ได้รับอนุญาตทั่วโลก หรือตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศ (ซึ่งเรียกรวมกันในเอกสารนี้ว่า "HP") คำว่า "ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP" นั้นหมายถึงส่วนประกอบที่เป็นฮาร์ดแวร์และเฟิร์มแวร์ที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันเท่านั้น คำว่า "ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP" ไม่รวมซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่างๆ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ของ HP หรืออุปกรณ์ฟางที่ไม่ใช่ของ HP แต่อย่างใด ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ไม่ใช่ของ HP

หรืออุปกรณ์พ่วงที่ไม่ใช่ของ HP ที่ใช้สำหรับต่อกับผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP เช่น ระบบย่อยสำหรับเก็บข้อมูลภายนอก จอแสดงผล เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์พ่วงอื่นๆ จะมีจัดให้ “ตามลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน” โดยไม่มีการรับประกันจาก HP แต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม ผู้ผลิตและซัพพลายเออร์ หรือผู้ตีพิมพ์ที่ไม่ใช่ของ HP อาจให้การรับประกันแก่ท่านด้วยตนเองโดยตรง

HP รับประกันว่าผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP ที่ท่านซื้อหรือเช่าจาก HP นี้ปราศจากความชำรุดบกพร่องในด้านวัสดุหรือฝีมือการผลิต เมื่อใช้งานตามปกติภายในระยะเวลาประกันแบบจำกัด ระยะเวลาของการรับประกันแบบจำกัดเริ่มต้นในวันที่ซื้อหรือเช่าจาก HP หรือจากวันที่ HP ได้ทำการติดตั้งให้โดยเสรีจสมบุรณ์ ท่านจะต้องใช้เอกสารประกอบการขายหรือการส่งมอบสินค้า ซึ่งระบุวันที่ซื้อหรือเช่าผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นหลักฐานสำหรับวันที่ซื้อหรือเช่า ท่านอาจต้องได้รับการขอให้แสดงหลักฐานการซื้อหรือเช่า เพื่อเป็นเงื่อนไขในการได้รับบริการตามการรับประกัน ท่านมีสิทธิที่จะรับบริการตามการรับประกันฮาร์ดแวร์ ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของเอกสารฉบับนี้ หากต้องการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP ภายในระยะเวลาการรับประกันแบบจำกัด

เว้นแต่จะระบุเป็นอย่างอื่น และตามขอบเขตที่กฎหมายในประเทศอนุญาต ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ใหม่ๆ ของ HP อาจผลิตขึ้นโดยใช้วัสดุใหม่ หรือวัสดุใหม่และวัสดุที่ใช้แล้ว ซึ่งมีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือเทียบเท่ากับของใหม่ HP อาจซ่อมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP ด้วย (ก) ผลิตภัณฑ์หรือชิ้นส่วนใหม่หรือที่ใช้แล้ว ซึ่งมีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือเทียบเท่ากับของใหม่หรือ (ข) ผลิตภัณฑ์ที่เทียบเท่าได้กับผลิตภัณฑ์ต้นแบบซึ่งถูกยกเลิกการผลิตไปแล้ว ชิ้นส่วนที่นำมาแทนที่ทั้งหมดได้รับการรับประกันว่าไม่มีความชำรุดบกพร่องในด้านวัสดุหรือฝีมือการผลิต เป็นเวลาเก้าสิบ (90) วัน หรือตลอดระยะเวลาประกันแบบจำกัดที่เหลืออยู่ของผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP ที่นำชิ้นส่วนนั้นมาเปลี่ยนแทน หรือติดตั้งแล้วแต่ระยะเวลาจะนานกว่า

ระหว่างช่วงการรับประกันแบบจำกัด HP จะซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนประกอบที่ชำรุดใดๆ โดยคุณลงนามยินยอมยินยอม ชิ้นส่วนประกอบทั้งหมด หรือผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ที่ถอดออกตามการรับประกันแบบจำกัดนี้ จะเป็นกรรมสิทธิ์ของ HP ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ ซึ่งไม่น่าจะเกิดขึ้น HP อาจเลือกที่จะจัดสรรให้แก่ท่าน โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ HP แต่เพียงผู้เดียว ซึ่ง (ก) ผลิตภัณฑ์ทดแทนซึ่ง HP จะเป็นผู้พิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพเหมือน หรือทัดเทียมกับผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ HP ของท่าน หรือ (ข) คืนเงินที่ซื้อ หรือเช่าผลิตภัณฑ์ (หลังจากหักดอกเบี้ย) แทนการเปลี่ยนคืน นี่เป็นการชดเชยแบบเฉพาะให้แก่ท่านสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ชำรุด

ข้อยกเว้น

HP ไม่รับประกันว่าผลิตภัณฑ์นี้จะทำงานโดยไม่มีการขัดข้องหรือปราศจากข้อผิดพลาด HP ไม่มีส่วนรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากผู้ใช้ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำสำหรับผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP

การรับประกันแบบจำกัดนี้ไม่รวมถึงอะไหล่ที่สึกหรอหรือหมดไป และไม่รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหมายเลขประจำตัวเครื่องปรากฏอยู่ หรือได้รับความเสียหายหรือชำรุดเนื่องมาจาก (ก) อุบัติเหตุ การใช้ผิดวิธี การใช้งานเกินขอบเขต ความสกปรกการบำรุงรักษาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพอ หรือการปรับเปลี่ยน หรือสาเหตุภายนอกอื่นๆ (ข) การใช้งานนอกเหนือจากสภาวะการใช้งานที่ระบุในเอกสารสำหรับผู้ใช้งานพร้อมผลิตภัณฑ์ (ค) ซอฟต์แวร์ ส่วนต่อประสาน อะไหล่หรือชิ้นส่วนที่ไม่ได้จัดจำหน่ายโดย HP (ง) การจัดเตรียมหรือการซ่อมบำรุงที่ไม่เหมาะสม (จ) การคิดไวรัส (ฉ) การสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง หรือ (ซ) การดัดแปลงหรือการให้บริการโดยบุคคลอื่น นอกเหนือจาก (i) HP (ii) ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก HP หรือ (iii) การติดตั้งอะไหล่ที่ผู้ใช้เปลี่ยนเองได้ หรืออะไหล่ที่ HP รับรอง หากมีในประเทศหรือภูมิภาคที่ให้บริการซ่อมบำรุง

โปรดสำรองข้อมูลที่เก็บไว้ในฮาร์ดไดรฟ์ หรืออุปกรณ์เก็บข้อมูลชนิดอื่นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด การเปลี่ยนแปลง หรือการสูญเสียข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นได้ ก่อนที่จะส่งผลิตภัณฑ์กลับคืนเพื่อรับการซ่อมบำรุง โปรดสำรองข้อมูล และลบข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลออกก่อน HP ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญเสียโปรแกรม ข้อมูล หรือสื่อเก็บข้อมูลที่เคลื่อนย้ายได้ HP ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการเรียกคืน หรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลใดๆ ใหม่อีกครั้ง นอกเหนือจากซอฟต์แวร์ที่ HP ติดตั้งเมื่อสร้างผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเท่านั้น

การชดเชยแบบเฉพาะ

ตราบเท้าที่กฎหมายท้องถิ่นที่ใช้บังคับจะอนุญาต ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการรับประกันนี้ประกอบกันเป็นข้อตกลงการรับประกันแบบเฉพาะ และสมบูรณ์ระหว่างท่านกับ HP ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP ที่ท่านซื้อหรือเช่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขเหล่านี้มีผลบังคับใช้แทนที่ข้อตกลงและข้อเสนออื่นใดก่อนหน้านี้ รวมถึงข้อเสนอที่ทำไว้ในเอกสารการขาย หรือข้อเสนอแนะของ HP ซึ่งได้มอบให้แก่ท่านจาก HP หรือจากตัวแทนหรือพนักงานของ HP ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการซื้อหรือเช่าผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP

การปรับเปลี่ยนเงื่อนไขของการรับประกันแบบจำกัดนี้จะไม่ผล นอกจากที่กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร และลงนามโดยตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของ HP

ข้อจำกัดความรับผิดชอบ

หากผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ภายใต้ชื่อ HP ของท่านไม่ทำงานตามที่รับประกันไว้ข้างต้น ความรับผิดชอบสูงสุดของ HP ตามเงื่อนไขการรับประกันแบบจำกัดนี้ จะจำกัดอย่างชัดเจนอยู่เพียงราคาผลิตภัณฑ์ที่ท่านจ่าย หรือค่าใช้จ่ายในการซ่อมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนประกอบฮาร์ดแวร์ที่ท่านไม่ถูกต้อง เมื่อใช้งานตามปกติ โดยจะจำกัดที่จำนวนเงินที่น้อยกว่า

เว้นแต่ตามที่ระบุไว้ข้างต้น HP ไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ หรือการไม่ทำงานของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการสูญเสียผลกำไรหรือสูญเสียเงิน หรือความเสียหายพิเศษ ความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผิดสัญญา หรือความเสียหายต่อเนื่อง HP ไม่รับผิดชอบในการเรียกร้องใดๆ โดยบุคคลภายนอก หรือโดยท่านที่เรียกร้องเพื่อบุคคลภายนอก

การจำกัดความรับผิดชอบนี้จะมีผลบังคับใช้ไม่ว่าจะมีการเรียกร้องค่าเสียหายภายใต้การรับประกันแบบจำกัดนี้ หรือเป็นการเรียกร้องทางละเมิด (รวมถึงความประมาทเลินเล่อและความรับผิดชอบของผลิตภัณฑ์เด็ดขาด) หรือการเรียกร้องตามสัญญา หรือการเรียกร้องอื่นใด การจำกัดความรับผิดชอบนี้ไม่อาจสละสิทธิ หรือมีการแก้ไขโดยบุคคลใด การจำกัดความรับผิดชอบนี้จะมีผลบังคับใช้ แม้ว่าท่านจะได้แจ้งให้ HP หรือตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของ HP ทราบถึงโอกาสที่จะเกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วก็ตาม อย่างไรก็ตามการจำกัดความรับผิดชอบนี้จะไม่ใช้กับการเรียกร้องในเรื่องการบาดเจ็บส่วนบุคคล

การรับประกันแบบจำกัดนี้ได้มอบให้แก่ท่านเป็นสิทธิทางกฎหมายที่จำเพาะ ท่านอาจมีสิทธิอื่นๆ ซึ่งอาจต่างกันไปในแต่ละรัฐหรือประเทศ โปรดศึกษากฎหมายของรัฐหรือของประเทศซึ่งมีผลบังคับใช้ เพื่อรับทราบสิทธิทั้งหมดของท่าน

ระยะเวลาของการรับประกันแบบจำกัด

ระยะเวลาการรับประกันแบบจำกัดของผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP เป็นช่วงเวลาที่จะระบุเฉพาะแน่นอน โดยเริ่มต้นจากวันที่ซื้อผลิตภัณฑ์ วันที่ในเอกสารประกอบการขายคือวันที่ซื้อสินค้า เว้นแต่ HP หรือผู้จำหน่ายรายย่อยของท่านจะแจ้งให้ท่านทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นอย่างอื่น

ผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการรับประกัน และบริการ รวมทั้งวิธีการ ให้บริการแบบจำกัด *	เวลาในการตอบกลับ* *
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA Disk Array (ผลิตภัณฑ์ EVA รวมถึงการติดตั้ง) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	เปลี่ยนอะไหล่ 3 ปี ค่าแรง 3 ปี บริการถึงที่ 3 ปี	เวลาตอบกลับภายใน 4 ชั่วโมง (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array (ผลิตภัณฑ์ XP รวมถึงการติดตั้ง) 	เปลี่ยนอะไหล่ 2 ปี ค่าแรง 2 ปี บริการถึงที่ 2 ปี	เวลาตอบกลับภายใน 4 ชั่วโมง (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx 	เปลี่ยนอะไหล่ 2 ปี ค่าแรง 2 ปี บริการถึงที่ 2 ปี	เวลาตอบกลับภายใน 4 ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำงาน)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 & 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 	เปลี่ยนอะไหล่ 3 ปี ค่าแรง 1 ปี บริการถึงที่ 1 ปี *** ผลิตภัณฑ์ Version 1 จะมีเครื่องหมาย Compaq อยู่ ที่มุมด้านซ้ายบนของแผงด้านหน้า	ตอบกลับภายในวันทำงานถัดไป
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (เวอร์ชัน 2)*** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 & ML370 G4 	เปลี่ยนอะไหล่ 3 ปี ค่าแรง 3 ปี บริการถึงที่ 3 ปี **** ผลิตภัณฑ์ Version 2 จะมีเครื่องหมาย HP อยู่ ที่มุมด้านซ้ายบนของแผงด้านหน้า	ตอบกลับภายในวันทำงานถัดไป
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors 	เปลี่ยนอะไหล่ 1 ปี ค่าแรง 1 ปี บริการถึงที่ 1 ปี	ตอบกลับภายในวันทำงานถัดไป
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Tape Libraries: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 220mx,300mx,600mx,700mx,1200mx & 2200mx optical juke box NAS - 500s, S1000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 	เปลี่ยนอะไหล่ 1 ปี ค่าแรง 1 ปี บริการถึงที่ 1 ปี ทั้งรุ่น 1200mx และรุ่น 2200mx ได้รวมบริการติดตั้งไว้แล้ว	ตอบกลับภายในวันทำงานถัดไป
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT & LTO drives Host BUS Adapters 	3 ปี - ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ทางไกล พร้อมทั้งการเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ เมื่อการทดสอบเชิงวินิจฉัยยืนยันว่าชิ้นส่วนอะไหล่ไม่สามารถทำงานได้	ตอบกลับภายในวันทำงานถัดไป - เปลี่ยนชิ้นส่วนที่มีคุณภาพสูง
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader 1/16 Tape Superloader SSL1016 Tape Autoloader AIT Autoloader 9100mx Optical drive 	เปลี่ยนอะไหล่ 1 ปี	ตอบกลับภายในวันทำงานถัดไป

พ ฐ 1

* บริการตามการรับประกันที่ระบุในตารางนี้เป็นไปตามข้อเสนอการรับประกันพื้นฐาน ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ HP ของท่านอาจมีการรับประกันเสริมจากการรับประกันพื้นฐาน โปรดติดต่อสำนักงานขาย HP ใกล้บ้านท่าน เพื่อขอทราบข้อมูลการรับประกันปัจจุบัน

** ระยะเวลาในการตอบกลับจะขึ้นอยู่กับวันและเวลาทำงานมาตรฐานในพื้นที่นั้นๆ นอกจากนี้ระบุเป็นอย่างอื่น การตอบกลับจะนับจากเวลาที่ลูกค้าติดต่อมาจนถึงเวลาที่ HP กำหนดเวลาที่ให้บริการซึ่งทั้งสองฝ่ายเห็นพ้อง หรือ HP เริ่มต้นการบริการ หรือการวินิจฉัยปัญหาทางโทรศัพท์ การให้บริการตามการรับประกันในวันทำงานถัดไป ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมผลในเชิงการค้า ในบางประเทศ และตามข้อจำกัดของซัพพลายเออร์บางราย เวลาในการตอบกลับอาจต่างกันไป หากสถานที่ของท่านอยู่นอกเขตให้บริการตามปกติ อาจต้องใช้เวลาในการตอบกลับนานขึ้น และอาจต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โปรดติดต่อผู้ให้บริการของ HP ในพื้นที่ เพื่อขอทราบเวลาในการตอบกลับของพื้นที่ของท่าน

ประเภทของบริการตามการรับประกัน

เพื่อให้ HP สามารถให้บริการและการสนับสนุนที่ดีที่สุดภายในระยะเวลาการรับประกันแบบจำกัดนี้ ตัวแทน HP ขอแนะนำให้ท่านตรวจสอบการกำหนดค่า โหลดเฟิร์มแวร์ล่าสุด ติดตั้งโปรแกรมเสริมสำหรับซอฟต์แวร์ หรือรับการทดสอบเชิงวินิจฉัยของ HP หรือใช้โซลูชันการให้บริการจากระยะไกลของ HP ถ้ามี

ผลิตภัณฑ์ HP ส่วนใหญ่จะติดตั้งในบรรจุภัณฑ์ ดังนั้น ท่านจึงสามารถค้นหาหมายเลขประจำตัวเครื่อง หมายเลขผลิตภัณฑ์ และข้อมูลรุ่นของเฟิร์มแวร์ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่ต้องตรวจสอบจากภายนอก หรือถอดชิ้นส่วนออกจากตัวผลิตภัณฑ์ การกระทำดังกล่าวสามารถทำได้โดยการใช้โปรแกรมรอรดประโยชน์สำหรับการจัดการหรือวินิจฉัยที่นำมาพร้อมกับผลิตภัณฑ์

HP ขอแนะนำให้ท่านยอมรับ หรือใช้เทคโนโลยีการสนับสนุนที่ HP มีให้ หากท่านเลือกที่จะไม่นำคุณสมบัติการให้บริการจากระยะไกลมาใช้ ท่านอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เนื่องจากต้องมีการใช้ทรัพยากรในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น รายการข้างล่างต่อไปนี้คือประเภทของบริการสนับสนุนตามการรับประกันที่อาจนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP ที่ท่านได้ซื้อไว้

การให้บริการตามการรับประกันถึงที่

การให้บริการตามการรับประกันแบบจำกัดของ HP อาจรวมถึงการบริการแรงงานถึงสถานที่เพื่อซ่อมแซมฮาร์ดแวร์ของท่าน HP ให้บริการถึงที่ระหว่างชั่วโมงทำงานมาตรฐาน โดยปกติแล้ว ชั่วโมงทำงานมาตรฐานจะอยู่ระหว่างเวลา 08.00 ถึง 17.00 วันจันทร์ถึงศุกร์ แต่ทั้งนี้อาจแตกต่างกันไปตามชั่วโมงทำงานของประเทศนั้นๆ หากสถานที่ของท่านอยู่นอกเขตให้บริการตามปกติ (โดยทั่วไปเท่ากับ 50 กม.) อาจต้องใช้เวลาในการตอบกลับนานขึ้น หรืออาจต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ในการหาผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตของ HP ที่อยู่ใกล้ที่สุด โปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ของ HP ที่ www.hp.com/support

HP โดยคุณพินิจของคนแต่ฝ่ายเดียว จะพิจารณาว่าการให้บริการถึงที่ตามการรับประกันนั้นจำเป็นหรือไม่ ตัวอย่างเช่น ในหลายกรณี ชิ้นส่วนที่ชำรุดสามารถแก้ไขได้โดยการใช้ชิ้นส่วนที่ถูกค้าซ่อมแซมเองได้ (CSR – Customer Self Repair) ซึ่งท่านต้องเปลี่ยนด้วยตนเองตามคำแนะนำและเอกสารประกอบที่ HP ได้ให้ไว้ ท่านยังอาจต้องร่วมมือกับ HP ในการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ ซึ่งในกรณีนี้อาจเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการวินิจฉัยตามปกติ การติดตั้งโปรแกรมอัปเดตซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมเสริมสำหรับซอฟต์แวร์ การถอดชิ้นส่วนของผู้ผลิตรายอื่น และ/หรือ ชิ้นส่วนทดแทน

ในการขอรับบริการถึงสถานที่ ท่านต้อง: (ก) มีตัวแทนอยู่ในสถานที่ เมื่อ HP ให้บริการตามการรับประกัน ณ สถานที่ของท่าน (ข) แจ้ง HP หากมีการใช้ผลิตภัณฑ์ในสถานะแวดล้อมที่อาจมีอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของพนักงานหรือผู้รับเหมาของ HP (ค) ให้สิทธิแก่ HP ในการใช้เครื่องอำนวยความสะดวก ข้อมูล และระบบอย่างเพียงพอ ปลอดภัย และไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามที่ HP เห็นว่าจำเป็นต่อการให้บริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยขึ้นอยู่กับมาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่สมเหตุสมผล (ง) ตรวจสอบว่ามีป้ายกำกับของผู้ผลิต (เช่น หมายเลขประจำตัวเครื่อง) อยู่ในที่อันเหมาะสม สามารถมองเห็นและอ่านได้ (จ) รักษาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์

หากท่านต้องการให้ตัวแทนของ HP เป็นผู้เปลี่ยนชิ้นส่วนทดแทนทั้งหมด ท่านสามารถทำสัญญาสำหรับการให้บริการเสริม โดยต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การบริการตามการรับประกันในการเปลี่ยนชิ้นส่วนคุณภาพสูง

การรับประกันแบบจำกัดของ HP อาจรวมถึงการบริการตามการรับประกันในการเปลี่ยนชิ้นส่วนคุณภาพสูง ภายใต้ข้อกำหนดของบริการเปลี่ยนชิ้นส่วนคุณภาพสูง หากวินิจฉัยแล้วพบว่าชิ้นส่วนชำรุด HP จะจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนให้ท่านโดยตรง เมื่อได้รับชิ้นส่วนทดแทนแล้ว ท่านต้องส่งคืนชิ้นส่วนที่ชำรุดให้กับ HP โดยใส่ไว้ในบรรจุภัณฑ์ที่บรรจุชิ้นส่วนทดแทนภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งโดยปกติอยู่ที่สิบห้า (15) วัน HP จะรับผิดชอบเรื่องค่าจัดส่งและรับประกันทั้งหมดในการส่งคืนชิ้นส่วนที่ชำรุดให้กับ HP HP จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากท่านในส่วนของผลิตภัณฑ์ทดแทน หากท่านไม่ส่งคืนชิ้นส่วนที่ชำรุดให้กับ HP

การบริการตามการรับประกันแบบให้ลูกค้าซ่อมแซมด้วยตนเอง

ในประเทศที่มีบริการประเภทนี้ การรับประกันแบบจำกัดของ HP อาจรวมถึงบริการตามการรับประกันแบบให้ลูกค้าซ่อมแซมด้วยตนเอง กรณีที่มีบริการดังกล่าว HP จะพิจารณาโดยดุลพินิจของคุณแต่ผู้เดียว ว่าการให้ลูกค้าซ่อมแซมด้วยตนเองเป็นวิธีการที่เหมาะสมในบริการตามการรับประกันหรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม HP จะจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนที่ผ่านการรับรองให้กับท่านโดยตรง ตามเงื่อนไขบริการตามการรับประกันผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของ HP ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลาในการซ่อมแซมเป็นอย่างมาก หลังจากที่ท่านติดต่อ HP และผลจากการวินิจฉัยข้อบกพร่องระบุว่า สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้โดยใช้ชิ้นส่วนทดแทน HP จะจัดส่งชิ้นส่วนดังกล่าวให้กับท่านโดยตรง เมื่อได้รับชิ้นส่วนแล้ว ให้เปลี่ยนชิ้นส่วนที่ชำรุดตามคำแนะนำและเอกสารประกอบที่ให้มา หากท่านต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม โปรดติดต่อศูนย์บริการด้านเทคนิคของ HP และช่างเทคนิคของเราจะให้คำแนะนำทางโทรศัพท์แก่ท่าน ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการส่งคืนชิ้นส่วนที่เปลี่ยนทดแทนแล้วให้กับ HP ท่านจะต้องส่งคืนส่วนดังกล่าวคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งโดยปกติอยู่ที่สิบห้า (15) วัน ชิ้นส่วนที่ชำรุดจะต้องส่งคืนพร้อมกับเอกสารประกอบของชิ้นส่วนนั้นในบรรจุภัณฑ์ขนส่งที่มีให้ HP จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากท่านในส่วนของคุณค่าของผลิตภัณฑ์ทดแทน หากท่านไม่ส่งคืนชิ้นส่วนที่ชำรุดให้กับ HP ตามเงื่อนไขการรับประกันแบบให้ลูกค้าซ่อมแซมด้วยตนเอง HP จะออกค่าใช้จ่ายในส่วนค่าจัดส่งและการส่งคืนชิ้นส่วนทั้งหมด และจะกำหนดเองว่าจะใช้บริการบริษัทขนส่งใด โปรดอ่านคำประกาศเรื่องผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์เฉพาะของ HP หากมีการใช้การรับประกันแบบให้ลูกค้าซ่อมแซมด้วยตนเองกับท่าน และท่านยังสามารถอ่านข้อมูลการบริการตามการรับประกันนี้ได้จากเว็บไซต์ของ HP ที่ www.hp.com/support.

ซอฟต์แวร์

การรับประกันในการรับประกันของ HP เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่จัดจำหน่ายโดย HP โดยใช้ชื่อสินค้าของ HP จะอยู่ในใบอนุญาตสำหรับผู้ใช้หรือข้อตกลงอนุญาตใช้งานของโปรแกรมที่ให้มาพร้อมกับซอฟต์แวร์นั้น หากสื่อเก็บข้อมูลที่เคลื่อนย้ายได้ ซึ่ง HP ใช้บรรจุซอฟต์แวร์ที่มีให้ เกิดชำรุดในด้านวัสดุหรือฝีมือการผลิต ภายในเก้าสิบ (90) วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า การชดเชยให้แก่ท่านจะมีเพียงการส่งคืนสื่อดังกล่าวให้กับ HP เพื่อขอรับสื่อเก็บข้อมูลใหม่เท่านั้น

ท่านมีหน้าที่ต้องติดต่อผู้ผลิตหรือซัพพลายเออร์ที่ไม่ใช่ของ HP ในเรื่องการรับประกันของพวกเขาเหล่านี้

สำหรับสื่อเทปเปล่าที่เคลื่อนย้ายได้ โปรดดูเว็บไซต์ต่อไปนี้

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpj50101>

การโอนการรับประกันแบบจำกัดไปยังประเทศอื่น

ในโครงการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลกของ HP ท่านสามารถซื้อผลิตภัณฑ์ในประเทศหนึ่ง และขนย้ายไปยังประเทศอื่นซึ่งมีบริการของ HP อยู่ โดยไม่ทำให้การรับประกันเป็นโมฆะ เงื่อนไขของการรับประกันและบริการที่มีให้ รวมถึงเวลาในการตอบกลับอาจต่างกันไปในแต่ละประเทศ นอกจากนี้ เวลาตอบกลับของบริการตามการรับประกันมาตรฐาน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับชิ้นส่วนในประเทศนั้นๆ ที่มีอยู่ ลูกค้าอาจต้องแจ้งข้อมูลเฉพาะของผลิตภัณฑ์ ตามกระบวนการแจ้งการรับประกันทั่วโลกของ HP ก่อนที่จะมีการขนย้ายผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่จำเป็นเหล่านี้ช่วยให้ HP สามารถเตรียมการให้บริการในระดับที่ต้องการในประเทศปลายทาง และเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์นั้นๆ สามารถทำงานได้ในประเทศปลายทางที่แจ้ง เมื่อผลิตภัณฑ์ได้รับการขนย้ายไปยังอีกประเทศหนึ่งแล้ว ผลิตภัณฑ์นั้นก็จะมีสิทธิ์ได้รับการประกันเสมือนหนึ่งว่าได้มีการซื้อผลิตภัณฑ์ในประเทศนั้นๆ ที่ขนย้ายผลิตภัณฑ์มา

โปรดติดต่อ HP ผู้ค้าปลีกในท้องถิ่นที่ได้รับอนุญาตจาก HP หรือไปที่เว็บไซต์ www.hp.com/support เพื่อเข้าสู่กระบวนการแจ้งการรับประกันทั่วโลกของ HP ก่อนที่จะขนย้ายผลิตภัณฑ์ของ HP ไปยังประเทศอื่น

HP ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อค่าอากรหรือภาษีซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างการขนย้ายผลิตภัณฑ์ การขนย้ายผลิตภัณฑ์อาจอยู่ภายใต้คำสั่งการควบคุมการส่งออก ซึ่งออกโดยรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น

การอัปเดตบริการ

HP มีการให้บริการและการสนับสนุนเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ท่านสามารถซื้อได้ในประเทศนั้นๆ อย่างไรก็ตาม การสนับสนุนและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องนี้อาจไม่มีในทุกประเทศ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการอัปเดตบริการ และค่าใช้จ่ายในการอัปเดต โปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ของ HP ที่ www.hp.com/support

การติดต่อ HP

หากผลิตภัณฑ์ของท่านชำรุดระหว่างการรับประกันแบบจำกัดนี้ และคำแนะนำในเอกสารของผลิตภัณฑ์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ท่านสามารถรับบริการสนับสนุนได้ดังต่อไปนี้:

- หาศูนย์บริการของ HP ที่อยู่ใกล้ที่สุดทางเว็บไซต์ที่: www.hp.com/support
- ติดต่อตัวแทนหรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตของ HP และแน่ใจว่าท่านมีข้อมูลต่อไปนี้พร้อมก่อนติดต่อ HP:
 - หมายเลขประจำตัวเครื่อง ชื่อรุ่นและหมายเลขรุ่น
 - ข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
 - รายการอุปกรณ์เสริม
 - ระบบปฏิบัติการ
 - ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ของผู้ผลิตรายอื่น
 - คำถามโดยละเอียด