

Garantia limitada mundial e suporte técnico

Servidores HP ProLiant e IA-32 e opcionais

Termos gerais

COM EXCEÇÃO DAS INFORMAÇÕES EXPRESSAMENTE ESTABELECIDAS NESTA GARANTIA LIMITADA, A HP NÃO DECLARA NENHUMA OUTRA GARANTIA, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. A HP ISENTA-SE EXPRESSAMENTE DE TODAS AS GARANTIAS NÃO DECLARADAS NESTA GARANTIA LIMITADA. QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS QUE POSSAM SER IMPOSTAS POR LEI ESTÃO LIMITADAS, EM TERMOS DE DURAÇÃO, AO PERÍODO DA GARANTIA LIMITADA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO CONSENTEM EM LIMITAR A DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA OU EM EXCLUIR OU LIMITAR DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQÜENCIAIS PARA PRODUTOS DE CONSUMO. NESSES ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES DESTA GARANTIA LIMITADA TALVEZ NÃO SE APLIQUEM A SEU CASO.

ESTA GARANTIA LIMITADA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. ALGUNS OUTROS DIREITOS PODEM VARIAR CONFORME O ESTADO OU PAÍS. É ACONSELHÁVEL CONSULTAR AS LEIS ESTADUAIS OU NACIONAIS APLICÁVEIS PARA DETERMINAR NA ÍNTEGRA QUAIS SÃO SEUS DIREITOS.

Esta Garantia Limitada aplica-se a produtos de hardware das marcas HP e Compaq (mencionados nesta Garantia Limitada como “Produtos de Hardware da HP”) vendidos ou arrendados com esta Garantia Limitada pela Hewlett-Packard Company ou pela Compaq Computer Corporation, uma subsidiária de total propriedade da Hewlett-Packard Company nos Estados Unidos, suas subsidiárias, filiais, revendedores autorizados ou distribuidores locais em todo o mundo (mencionados nesta Garantia Limitada como “HP”). O termo “Produto de Hardware da HP” limita-se aos componentes de hardware e a todos os seus componentes internos, incluindo o firmware. O termo “Produto de Hardware da HP” NÃO inclui nenhum aplicativo ou programa de software.

Esta Garantia Limitada é aplicável em todos os países e será imposta em qualquer país no qual a HP ou uma assistência técnica autorizada da HP ofereça serviços de garantia que dependem dos termos e condições estabelecidos nesta Garantia Limitada. Entretanto, a disponibilidade e o tempo de resposta dos serviços de garantia podem variar conforme o país e também estar sujeitos a exigências de registro. Independentemente de qualquer coisa contrária ao que está declarado nesta Garantia Limitada, no caso de você requerer a aplicação desta Garantia Limitada da HP ou de suas subsidiárias ou seus afiliados, esta garantia será oferecida e honrada somente pela Hewlett-Packard Company (ou a entidade legal da HP que tiver jurisdição no país em que você reside), mas as exclusões e limitações de responsabilidades da garantia aplicam-se a tudo da HP, conforme definido anteriormente.

A HP garante que os Produtos de Hardware da HP adquiridos ou arrendados da HP não apresentam defeitos de matéria-prima ou de fabricação sob condições normais de uso, nas configurações suportadas pela HP, durante o Período da Garantia Limitada. Esse período é contado a partir da data da compra ou do arrendamento da HP. O recibo de venda ou de entrega, mostrando a data da compra ou de arrendamento, comprova a data da compra ou de arrendamento do produto. Talvez seja necessário fornecer uma

comprovação de compra ou arrendamento como condição para usar o serviço de garantia. Você terá direito ao serviço de garantia de acordo com os termos e as condições deste documento se o conserto do hardware da HP for necessário durante o Período da Garantia Limitada. Esta Garantia Limitada estende-se somente ao comprador ou arrendatário que corresponde ao usuário final e original deste Produto de Hardware da HP e não pode ser transferida a nenhuma pessoa que venha a obter a propriedade do Produto de Hardware da HP de tal comprador ou arrendatário.

Os produtos da HP são fabricados com materiais novos ou com materiais novos e usados equivalentes a novos em termos de desempenho e confiabilidade. Os componentes sobressalentes podem ser novos ou equivalentes a novos. A garantia dos componentes sobressalentes contra defeitos de matéria-prima ou de fabricação estende-se pelo restante Período da Garantia Limitada do produto de hardware da HP no qual foram inicialmente instalados ou por trinta (30) dias, o que for o mais longo. **A HP não se responsabiliza por nenhum problema de interoperabilidade ou compatibilidade que possa surgir quando componentes sobressalentes destinados a um sistema forem instalados em outro sistema de fabricante ou modelo diferente.**

Durante o Período da Garantia Limitada, a HP consertará ou substituirá qualquer componente com defeito. Esse procedimento é a sua única solução para produtos com defeito. Se o produto da HP apresentar uma falha recorrente, a HP, de acordo com critérios exclusivos, poderá optar por fornecer uma unidade de substituição por ela escolhida que seja pelo menos equivalente ao Produto de Hardware da HP em termos de desempenho de hardware. A HP reserva-se o direito de optar, de acordo com critérios exclusivos, por fornecer um reembolso referente ao preço da compra ou pagamentos de arrendamento (com juros menores) em lugar de uma substituição. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos de acordo com esta Garantia Limitada tornam-se propriedade da HP. O componente ou produto de substituição assume o status da Garantia Limitada **restante** do componente ou produto removido ou assume a garantia limitada de trinta (30) dias do componente de substituição supracitada.

Esta Garantia Limitada não se aplica a componentes expansíveis nem a nenhum produto que não seja da marca HP. A HP não fornece garantia a nenhum produto de terceiros, mesmo se esse produto acompanhar outros Produtos de Hardware da HP. Além disso, esses produtos de terceiros são fornecidos pela HP “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”. Entretanto, os fabricantes ou fornecedores originais poderão fornecer suas próprias garantias, conforme especificado na documentação que acompanha esses produtos de terceiros.

Esses termos e condições constituem o contrato de garantia completo e exclusivo entre você e a HP com relação ao Produto de Hardware da HP adquirido ou arrendado. Esses termos e condições substituem quaisquer acordos ou declarações anteriores — incluindo declarações feitas na documentação de venda da HP ou na notificação fornecida a você pela HP ou por um agente ou funcionário da HP — que possam ter sido feitos junto com a compra ou arrendamento do Produto de Hardware da HP. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada será válida, a menos que estabelecida por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

ESTA GARANTIA LIMITADA NÃO SE ESTENDE A PRODUTOS CUJO NÚMERO DE SÉRIE FOI REMOVIDO OU QUE TENHAM SIDO DANIFICADOS, OU CONSIDERADOS DANIFICADOS, (A) COMO RESULTADO DE ACIDENTES, MANUTENÇÃO INADEQUADA, USO INDEVIDO, NEGLIGÊNCIA, ABUSO, PREPARAÇÃO INADEQUADA DO LOCAL OU OUTRAS CAUSAS EXTERNAS; (B) PELA OPERAÇÃO FORA DOS PARÂMETROS DE USO DECLARADOS NA DOCUMENTAÇÃO DO USUÁRIO, QUE É FORNECIDA COM O PRODUTO; (C) PELO USO DE SOFTWARE, INTERFACE OU COMPONENTES NÃO FABRICADOS OU VENDIDOS PELA HP; OU (D) PELA MODIFICAÇÃO OU POR CONSERTOS EFETUADOS POR (I) PROFISSIONAIS QUE NÃO SEJAM DA HP, (II) QUE NÃO SEJAM DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA DA HP OU (III) SUA PRÓPRIA INSTALAÇÃO DE COMPONENTES DE SUBSTITUIÇÃO DE USUÁRIO

FINAL DA HP OU POR ELA APROVADOS, SE DISPONÍVEIS PARA O PRODUTO NO PAÍS DE SERVIÇO. A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DESTE PRODUTO NÃO SERÁ INTERROMPIDA OU NÃO APRESENTARÁ ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS DECORRENTES DA SUA NEGLIGÊNCIA AO SEGUIR AS INSTRUÇÕES INCLUÍDAS NO PRODUTO DE HARDWARE DA HP.

É NECESSÁRIO FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA PERIÓDICAS DOS DADOS ARMAZENADOS NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO OU EM OUTROS DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO COMO PRECAUÇÃO CONTRA POSSÍVEIS FALHAS, ALTERAÇÕES OU PERDA DE DADOS. ANTES DE DEVOLVER QUALQUER UNIDADE PARA REPARO, FAÇA UMA CÓPIA DE SEGURANÇA DOS DADOS E REMOVA QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE OU PESSOAIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS NEM PERDAS DE PROGRAMAS, DADOS OU MÍDIAS DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA PELA RESTAURAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE NENHUM PROGRAMA OU DADO QUE NÃO SEJA O SOFTWARE INSTALADO PELA COMPAQ OU PELA HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.

Limitação de responsabilidade

SE O PRODUTO DE HARDWARE DA HP NÃO FUNCIONAR CONFORME GARANTIDO ANTERIORMENTE NESTE DOCUMENTO, SUA ÚNICA E EXCLUSIVA SOLUÇÃO SERÁ REPARÁ-LO OU SUBSTITUÍ-LO. A MAIOR RESPONSABILIDADE DA HP DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA ESTÁ EXPRESSAMENTE LIMITADA AO MENOR PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU AO MENOR CUSTO DE CONSERTO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER COMPONENTE DE HARDWARE QUE APRESENTE FALHAS DE FUNCIONAMENTO EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO.

A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO NEM PELA IMPOSSIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO PRODUTO, INCLUINDO PERDAS DE LUCRO OU ECONOMIAS OU AINDA DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQÜENCIAIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR NENHUMA REIVINDICAÇÃO FEITA POR TERCEIROS NEM POR VOCÊ EM NOME DE TERCEIROS.

A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE A SITUAÇÕES NAS QUAIS OS DANOS SÃO INVESTIGADOS, OU UMA REIVINDICAÇÃO É FEITA, DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA, OU COMO UMA REIVINDICAÇÃO ILÍCITA (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE ESTRITA DO PRODUTO), UMA REIVINDICAÇÃO DE CONTRATO OU QUALQUER OUTRA REIVINDICAÇÃO. A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO PODE SER RENUNCIADA OU CORRIGIDA POR NENHUMA PESSOA. ELA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SERÁ EFETIVADA MESMO QUE VOCÊ TENHA AVISADO A HP OU UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP SOBRE A POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DESSES DANOS. ENTRETANTO, ELA NÃO SE APLICARÁ A REIVINDICAÇÕES REFERENTES A DANOS FÍSICOS. A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SERÁ APLICADA, A MENOS QUE SEJA EXIGIDO O CONTRÁRIO PELA LEI LOCAL DO PAÍS NO QUAL OS PRODUTOS DE HARDWARE DA HP SÃO PEDIDOS.

Opcionais e software

A HP garante que o opcional que você comprou da HP ou de um revendedor autorizado da HP não tem nenhum defeito de matéria-prima ou de fabricação, sob condições normais de uso, durante o período especificado na Tabela 2 do Período de Garantia ou no período restante da garantia do Produto de Hardware da HP no qual o opcional está instalado ou no período que for mais longo, embora esse período não possa ultrapassar o total de três (3) anos da data de compra do opcional da HP. O supramencionado não se aplica a determinados opcionais, conforme especificado na Tabela 2. O período de garantia é contado a partir da data da compra do produto na HP ou em um de seus revendedores autorizados. O recibo de venda ou de entrega, mostrando a data da compra, comprova a data da compra do produto.

A HP NÃO FORNECE GARANTIA PARA PRODUTOS DE SOFTWARE DE TERCEIROS, INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS DE SOFTWARE OU O SISTEMA OPERACIONAL QUE TENHA SIDO PREVIAMENTE INSTALADO PELA COMPAQ OU PELA HP. Se o disco removível no qual a HP distribui o software de fato apresentar defeitos na matéria-prima ou de fabricação durante o período de um (1) ano a partir da data de compra, a única solução será devolver o disco removível à HP para substituição. As obrigações da HP para com o software distribuído por ela com a marca HP ou Compaq estão estabelecidas no contrato de licença do usuário final, do software ou do programa aplicável.

Suporte técnico para software

O suporte técnico para o software da HP, softwares de terceiros previamente instalados pela HP e softwares de terceiros adquiridos na HP é oferecido no site da HP na Web ou por telefone durante noventa (90) dias a contar da data da compra. Consulte “[Contato com a HP](#)” para obter recursos e números de telefone on-line.

O suporte por telefone (Serviços de Suporte ao Software) inclui assistência para:

- respostas a perguntas sobre instalação (instruções, passos iniciais e pré-requisitos);
- preparação e configuração do software na instalação inicial (instruções e passos iniciais, exceto otimização do sistema, personalização e configuração de rede);
- utilização das ferramentas do software de diagnóstico e gerenciamento do sistema;
- interpretação de mensagens de erro do sistema;
- distinção entre problemas no sistema e problemas de utilização do software;
- obtenção de informações ou atualizações do pacote de suporte.

Serviços adicionais, como Serviços de Instalação e Inicialização, podem ser adquiridos por uma taxa adicional (consulte “[Atualizações de Serviço](#)”). Fontes on-line gratuitas estão disponíveis para obtenção de serviços e informações sobre o seu produto (consulte “[Contato com a HP](#)”).

A duração dos Serviços de Suporte ao Software pode ser alterada dependendo dos requisitos legais vigentes no país. Após os primeiros noventa (90) dias, os Serviços de Suporte ao Software estarão disponíveis para compra em todo e qualquer software operacional e software do pacote fornecidos pela HP (consulte “[Atualizações de Serviço](#)”).

Período de garantia

Tabela 1: Produtos dos Servidores ProLiant e IA-32

Produtos dos Servidores	Ano 1	Ano 2	Ano 3
HP server tc2120	Componentes ¹ , No local 1DU ²	–	–
HP server tc2230 ³	Componentes, No local 1DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Server blades ProLiant BL e-Class ⁴	Somente componentes 1DU	–	–
Gabinetes e bandejas de interconexão da server blade ProLiant BL e-Class	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU
Server blades ProLiant BL p-Class, gabinetes, bandejas de interconexão, módulos de energia, distribuição de energia, estações de diagnósticos da server blade	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU
Clusters ProLiant CL	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU
ProLiant DL320	Componentes, No local 1DU	Somente componentes 5DU ⁵	Somente componentes 5DU
ProLiant ML310	Componentes, No local 1DU	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Componentes, No local 1DU	–	–
Todos os outros modelos ProLiant	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU
<p>Notas</p> <p>¹A Garantia de componentes da HP cobre a substituição gratuita somente de componentes com defeito (custos de envio incluídos).</p> <p>²A HP pode, a seu exclusivo critério, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário, dependendo do caso. A HP fornecerá suporte por telefone para quaisquer atualizações de BIOS e firmware necessárias; essas atualizações não serão cobertas pelo serviço de garantia no local da HP. O tempo de resposta estimado para o serviço é o dia útil seguinte (1DU), com base no horário comercial padrão no país em que foi feita a chamada. O serviço de garantia no dia útil seguinte tem por base esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta pode variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta pode ser maior ou pode haver algum encargo adicional.</p> <p>³O produto é inicialmente oferecido na região do Pacífico asiático apenas. Esta Garantia é válida apenas no país de origem.</p> <p>⁴As server blades ProLiant BL e-Class não têm nesta garantia atributos do gabinete da server blade.</p> <p>⁵O tempo de resposta estimado para componentes é de 1 a 5 dias úteis (5DU).</p>			

Tabela 2: Opcionais dos servidores ProLiant e IA-32¹

Produtos opcionais	Ano 1	Ano 2	Ano 3
Baterias	Somente componentes ² 5DU ³	–	–
Cabos	Somente componentes 5DU	–	–
Gabinetes de unidade de disco	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Unidades de disco rígido (ATA) ⁴	Somente componentes 5DU	–	–
Unidades de disco rígido (SCSI)	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Adaptadores de barramento host	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Memória	Somente componentes 5DU	–	–
Adaptadores de rede (NIC)	Somente componentes 5DU	–	–
Unidades ópticas	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Proteção e gerenciamento de energia	Componentes, Balcão de atendimento, No local, 1DU ⁵	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Processadores	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Gabinetes e acessórios de gabinete	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
Placas do Remote Insight Lights Out Edition II	Somente componentes 5DU	–	–
Armazenamento compartilhado do Smart Array	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU	Componentes, No local 1DU

continuação

Tabela 2: Opcionais dos Servidores ProLiant e IA-32 *continuação*

Produtos opcionais	Ano 1	Ano 2	Ano 3
Controladores do array de armazenamento	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU	Somente componentes 5DU
<p>Notas</p> <p>¹ A Tabela 2 descreve apenas os produtos opcionais dos servidores ProLiant e IA-32. Os termos da garantia para outros opcionais disponíveis na HP estão especificados na Garantia Limitada fornecida com esses opcionais.</p> <p>² A Garantia de componentes da HP cobre a substituição gratuita somente de componentes com defeito.</p> <p>³ O tempo de resposta estimado para componentes é de 1 a 5 dias úteis (5DU).</p> <p>⁴ Esses opcionais têm um período máximo de garantia de um (1) ano, independentemente do período de garantia para o sistema no qual eles estão instalados.</p> <p>⁵ A HP pode, a seu exclusivo critério, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário, dependendo do caso. O tempo de resposta estimado para o serviço é o dia útil seguinte (1DU), com base no horário comercial padrão no país em que foi feita a chamada. O serviço de garantia no dia útil seguinte tem por base esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta pode variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta pode ser maior ou pode haver algum encargo adicional.</p>			

Tabela 3: Produtos de software

Produtos de software	Suporte técnico	Tempo de resposta estimado ¹
Software com a marca HP	90 dias de Suporte por Telefone ao Software	Horário comercial padrão
Software com a marca de terceiros instalado pela ou adquirido na HP	90 dias de Suporte por Telefone ao Software	Horário comercial padrão
Disco de distribuição do software ²	1 ano para substituição em decorrência de disco com defeito	5 dias úteis ³
<p>Notas</p> <p>¹ O tempo de resposta estimado para o Suporte por Telefone ao Software baseia-se no horário comercial padrão no país em que a chamada foi feita, em geral das 8 às 17 horas, de segunda a sexta-feira.</p> <p>² Disco de Distribuição do Software: Material usado para distribuir software com a marca HP ou software de terceiros instalados pela ou adquiridos na HP (isto é, CD, disquete ou fita).</p> <p>³ O tempo de resposta para substituição de disco tem por base esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial.</p>		

Tipos de serviço de garantia

A fim de possibilitar que a HP ofereça os melhores suportes e serviços possíveis durante o período da Garantia, a HP recomenda que os clientes concordem em usar as tecnologias de suporte oferecidas pela HP ou as adotem. Isso inclui diagnósticos, ferramentas de assistência para configuração e, especialmente, soluções de suporte remoto da HP (“Suporte por Telefone”). Se o cliente optar por não usar as facilidades do suporte remoto oferecidas, custos adicionais poderão incorrer em virtude da necessidade cada vez maior dessas facilidades.

A Garantia Limitada da HP consiste no conserto e na substituição de componentes com defeito, incluindo os opcionais identificados pelo software Intelligent Manageability como em estado “pré-falha”.

Recursos on-line

Antes de chamar o Suporte Técnico, verifique os inúmeros recursos on-line oferecidos *gratuitamente* para auxiliá-lo na solução de problemas técnicos. Consulte “[Contato com a HP](#)” para obter mais informações.

Serviço de garantia no local

O serviço de Garantia Limitada da HP deve incluir mão-de-obra no local para a reparação de seu hardware (consulte as Tabelas 1 e 2 do Período de Garantia). A HP fornece manutenção no local durante o horário comercial padrão. O horário comercial padrão normalmente é das 8 às 17 horas, de segunda a sexta, mas pode variar dependendo das atividades comerciais locais. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta pode ser maior ou pode haver algum encargo adicional. A HP pode, a seu exclusivo critério, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário, dependendo do caso.

Serviço de garantia no balcão de atendimento

De acordo com as cláusulas sobre serviços prestados no balcão de atendimento, talvez você seja solicitado a levar seu produto HP a um serviço autorizado para consertos cobertos pela garantia. Você deve pagar antecipadamente todas as despesas de remessa, taxas ou impostos associados ao transporte do produto. Além disso, você é responsável pelo seguro de qualquer produto enviado ou devolvido. Você assume o risco de perda durante a remessa.

Programa de componentes substituíveis pelo usuário final

Nos países em que está disponível, o programa de Componentes Substituíveis pelo Usuário Final envia os componentes de substituição aprovados e o material de envio para devolução pré-pago diretamente a você para cumprir a garantia. Esse procedimento economizará um tempo considerável de conserto. Se a HP ou um provedor de serviços autorizado da HP diagnosticar que o conserto pode ser efetuado através da reposição de uma peça de usuário final, essa peça será enviada diretamente a você. Se necessitar de assistência para efetuar o conserto, entre em contato com a HP ou com um provedor de serviços autorizado, e um técnico lhe fornecerá assistência pelo telefone. Os componentes substituídos devem ser devolvidos à HP no prazo de 15 dias úteis; do contrário, será cobrada **uma taxa de reposição**.

Transferência de garantia para outro país

Os produtos podem ser adquiridos em um país e transferidos para outro país, no qual a HP tenha assistência técnica, sem cancelamento da garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade de serviço e o tempo de resposta do serviço podem variar de país para país. Taxas adicionais podem ser aplicadas. Pode ser que o cliente tenha de fornecer informações específicas sobre o produto, de acordo com o processo de Notificação de Garantia Global, antes de despachar os produtos para outros países. As informações exigidas garantem que a HP prepare-se para fornecer o nível exigido de serviço de garantia no país de destino e que o produto esteja designado para operar nesse país. Entre em contato com a HP ou um revendedor autorizado da HP, ou visite o site no endereço www.hp.com/support.

A HP não será responsável por tarifas ou taxas que venham a ser cobradas pela transferência dos produtos. Os produtos podem estar sujeitos a controles de exportação emitidos pelos Estados Unidos ou por outros governos.

Atualizações de serviço

Os Serviços da HP oferecem cobertura adicional à sua garantia básica. Esses serviços são flexíveis e esperam oferecer o nível de suporte correto para atender às necessidades de inúmeros ambientes de TI. Esses serviços oferecem:

- proteção contra tempo inativo;
- tempo de resposta garantido;
- suporte na instalação e inicialização;
- uma fonte única de técnicos para atender à sua necessidade de suporte em hardware e software.

Para obter informações sobre atualização de serviços, visite o endereço www.hp.com/support.

Contato com a HP

- Para obter informações sobre contato, visite o site da HP no endereço www.hp.com/support.
- Tenha em mãos as seguintes informações antes de ligar:
 - número de série do produto e nome e código do modelo;
 - mensagens de erro aplicáveis;
 - opcionais complementares;
 - sistema operacional;
 - hardware ou software de terceiros;
 - perguntas detalhadas;
 - comprovante de compra e/ou de propriedade.