

Serveurs et options HP ProLiant et IA-32

Déclaration de garantie limitée et assistance technique internationale

370967-023

14 février 2005

Garantie limitée au matériel

Conditions générales

Ce certificat de garantie sur le matériel HP vous donne droit, en tant que Client, à la garantie de Constructeur de la société HP. Pour une description complète de vos droits de garantie, reportez-vous au site Web HP. En outre, il se peut que certaines lois locales ou qu'un contrat spécial passé par écrit avec HP vous confèrent d'autres droits.

SAUF MENTION EXPRESSE DANS LA PRESENTE DÉCLARATION DE GARANTIE LIMITEE, HP N'OFFRE AUCUNE GARANTIE OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE IMPLICITE DE CAPACITE MARCHANDE ET D'APTITUDE À REMPLIR UN BUT PARTICULIER. HP REJETTE EXPRESSEMENT TOUTE GARANTIE ET CONDITION QUI NE SONT PAS MENTIONNEES DANS LA PRESENTE DECLARATION DE GARANTIE LIMITEE. LA PERIODE DE TOUTE GARANTIE IMPOSEE PAR LA LOI EST LIMITEE A LA CELLE DE LA PRESENTE GARANTIE LIMITEE. CERTAINS ÉTATS OU PAYS N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION DE LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES OU L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS DANS LE CAS DES PRODUITS DE CONSOMMATION. DANS CES ÉTATS OU PAYS, IL SE PEUT DONC QUE CES EXCLUSIONS OU RESTRICTIONS NE SOIENT PAS APPLICABLES.

LES CONDITIONS DE GARANTIE ÉNONCÉES DANS CE CONTRAT S'AJOUTENT AUX DROITS LÉGAUX OBLIGATOIRES DÉCOULANT DE LA VENTE DE CE PRODUIT ET, SAUF DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI, NE CONSTITUENT AUCUNE EXCLUSION, RESTRICTION OU MODIFICATION DE CES DROITS.

Cette garantie peut être mise en œuvre dans tous les pays où HP ou ses mainteneurs agréés fournissent des services de garantie soumis aux conditions énoncées dans le présent certificat de garantie limitée. La disponibilité des services et les délais d'intervention sont toutefois susceptibles de varier d'un pays à l'autre et peuvent dépendre des conditions d'enregistrement dans le pays d'achat. Dans ce cas, votre mainteneur agréé HP peut vous fournir tous les détails nécessaires.

La présente Garantie limitée au matériel s'applique aux produits matériels de marque HP et Compaq (ci-après dénommés collectivement « matériels HP ») vendus ou loués par Hewlett-Packard Company, ses filiales, ses affiliés, ses revendeurs agréés ou ses distributeurs nationaux dans le monde, avec la présente déclaration de garantie limitée (ci-après dénommés collectivement « HP »). Le terme « matériel HP » est limité aux composants matériels et au microprogramme requis. Le terme « matériel HP » NE comprend PAS les applications logicielles ou programmes, les produits ou les périphériques d'une marque autre que HP. Tous les produits ou périphériques d'une marque autre que HP (comme les systèmes de stockage externes, les moniteurs, les imprimantes et autres périphériques) sont fournis « EN L'ÉTAT » sans garantie HP. Les fabricants, fournisseurs et éditeurs autres que HP peuvent cependant vous fournir directement leurs propres garanties.

HP garantit que le matériel HP que vous avez acquis ou loués auprès de HP sont exempts de défaut de matière première ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale pendant toute la durée de la garantie. La période de garantie commence à la date d'achat ou de location, ou à la date d'achèvement de l'installation par HP. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat ou de location du produit constitue la preuve de l'achat ou de la location. Pour bénéficier de prestations de garantie, vous devrez peut-être fournir la preuve d'achat ou de location. Vous avez droit au service de garantie au cas où une réparation de votre matériel HP serait nécessaire durant la période couverte par la garantie.

Sauf indication contraire et dans les limites permises par la législation locale, les matériels HP neufs peuvent contenir des pièces neuves ou des pièces reconditionnées équivalentes à des pièces neuves en termes de fonctionnement et de fiabilité. HP peut remplacer ou réparer les matériels HP (a) par des produits ou des pièces neufs ou reconditionnés équivalents en terme de fonctionnement et de fiabilité, ou (b) par des produits équivalents à un produit dont la fabrication a été arrêtée. Les pièces de rechange sont garanties exemptes de tout défaut de matière première ou de fabrication pendant quatre-vingt-dix (90) jours ou, s'il est d'une plus longue durée, pendant le reste de la période de la garantie limitée du matériel HP qu'elles remplacent ou dans lequel elles sont installées.

Pendant la période de garantie limitée, HP décidera, à sa seule discrétion, de réparer ou de remplacer toute pièce jugée défectueuse. Tous les produits ou pièces extraits dans le cadre de la garantie limitée deviennent la propriété de HP. Dans le cas improbable où HP ne serait pas en mesure de réparer votre matériel, HP peut décider, à sa seule discrétion, (a) de vous fournir une unité de remplacement de la gamme HP identique ou équivalente en termes de performances ou (b) de vous rembourser le prix d'achat ou de location (moins les intérêts) au lieu du remplacement. Il s'agit de votre recours exclusif pour les produits défectueux.

Exclusions

HP NE GARANTIT PAS QUE CE MATÉRIEL FONCTIONNERA DE MANIÈRE ININTERROMPUE OU SANS ERREUR. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES RÉSULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS FOURNIES DANS LES MANUELS DU MATÉRIEL HP.

La garantie limitée au matériel ne s'applique pas aux pièces consommables ou non réutilisables, ni aux produits dont le numéro de série a été effacé, ni aux produits endommagés ou devenus défectueux à la suite (a) d'un accident, d'une utilisation incorrecte, d'un usage abusif, d'une contamination ou d'un entretien ou d'un calibrage incorrects ou inappropriés ; (b) d'une utilisation ne respectant pas les conditions de fonctionnement spécifiées pour le produit ; (c) de l'utilisation de logiciels, interfaces, pièces ou consommables non fournis par HP ; (d) d'une préparation ou d'un entretien incorrect du site ; (e) d'une attaque par un virus ; (f) de la perte ou de dommages en cours d'expédition ; ou (g) d'une modification ou d'une réparation effectuée par quiconque autre que HP, un mainteneur agréé par HP, ou vous-même pour les pièces de rechange HP ou les pièces agréées par HP remplaçables par l'utilisateur final si elles sont disponibles dans votre pays.

IL VOUS EST CONSEILLÉ D'EFFECTUER RÉGULIÈREMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES STOCKÉES SUR VOTRE DISQUE DUR OU D'AUTRES SUPPORTS DE STOCKAGE EN GUISE DE PRÉCAUTION CONTRE LES ÉVENTUELLES PANNES, ALTÉRATIONS ET PERTES DE DONNÉES. AVANT DE RENVOYER QUELCONQUE PRODUIT POUR RÉPARATION, VEILLEZ À EFFECTUER UNE COPIE DE SAUVEGARDE DE VOS DONNÉES ET À SUPPRIMER TOUTE DONNÉE CONFIDENTIELLE OU PERSONNELLE. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DES DOMMAGES CAUSÉS AUX PROGRAMMES, DONNÉES OU SUPPORTS DE STOCKAGE AMOVIBLES. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DE TOUT PROGRAMME OU DE TOUTE DONNÉE AUTRE QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR HP AU MOMENT DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

Recours exclusif

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LES LOIS LOCALES EN VIGUEUR, CES CONDITIONS GENERALES CONSTITUENT LE SEUL ET EXCLUSIF CONTRAT DE GARANTIE ENTRE VOUS-MEME ET HP EN CE QUI CONCERNE LE MATERIEL HP QUE VOUS AVEZ ACHETE OU LOUE. CES CONDITIONS REMPLACENT TOUT ACCORD OU DECLARATION PREALABLE (Y COMPRIS TOUTE DECLARATION FAITE PAR HP DANS SA LITTERATURE COMMERCIALE OU PAR UN AGENT OU UN EMPLOYE DE HP), EVENTUELLEMENT SURVENU DANS LE CONTEXTE DE VOTRE ACHAT OU LOCATION D'UN MATERIEL HP. Aucune modification des dispositions de la présente garantie n'est valable si elle n'a pas été faite par écrit et signée par un représentant HP agréé.

Limites de responsabilité

EN VERTU DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE, LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE HP EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE SOIT AU PRIX D'ACHAT DU PRODUIT SOIT, S'IL EST INFÉRIEUR, AU COÛT DE LA RÉPARATION OU DU REMPLACEMENT DE TOUT COMPOSANT MATÉRIEL DÉFECTUEUX DANS LE CADRE D'UNE UTILISATION NORMALE.

À L'EXCEPTION DE CE QUI EST MENTIONNÉ PLUS HAUT, HP N'EST NULLEMENT RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE CAUSÉ PAR LE PRODUIT OU LE DYSFONCTIONNEMENT DU PRODUIT, Y COMPRIS DE TOUT MANQUE À GAGNER, PERTE D'ÉCONOMIES OU DOMMAGE SPÉCIAL, ACCESSOIRE OU INDIRECT. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE TOUTE RÉCLAMATION FAITE PAR UN TIERS OU FAITE EN VOTRE NOM POUR UN TIERS.

CES LIMITES DE RESPONSABILITÉ SONT APPLICABLES SI DES DOMMAGES-INTÉRÊTS SONT DEMANDÉS OU SI UNE RÉCLAMATION EST FAITE EN VERTU DE CETTE GARANTIE OU D'UNE RÉCLAMATION EN RESPONSABILITÉ CIVILE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE ET LA RESPONSABILITÉ STRICTE ENVERS LE PRODUIT), UNE RÉCLAMATION CONTRACTUELLE OU TOUTE AUTRE RÉCLAMATION. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NE PEUT ÊTRE ANNULÉE OU MODIFIÉE PAR QUICONQUE. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ SERA APPLICABLE MÊME SI VOUS AVEZ PRÉVENU HP OU UN REPRÉSENTANT AGRÉÉ HP DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS PRÉJUDICES. CETTE LIMITATION NE S'APPLIQUE TOUTEFOIS PAS AUX RÉCLAMATIONS POUR DOMMAGES CORPORELS.

LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE VOUS CONFÈRE DES DROITS SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT JOUIR D'AUTRES DROITS QUI PEUVENT VARIER D'UN ÉTAT À L'AUTRE OU D'UN PAYS À L'AUTRE. POUR CONNAÎTRE TOUS VOS DROITS, CONSULTEZ LES LOIS EN VIGUEUR DANS VOTRE PAYS OU ÉTAT.

Période de garantie

La période de garantie d'un matériel HP est une période fixe commençant à la date d'achat. Sauf indication contraire communiquée par écrit par HP ou votre revendeur, la date d'achat est la date indiquée sur la facture.

Tableau 1 : Matériels serveurs ProLiant et IA-32

Produits	Période de garantie et mode d'intervention ¹	Délai d'intervention ²
Server HP tc2120	1 an pièces ³ main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
PC en lame pour ProLiant BL e-Class ⁴	1 an pièces	Jour ouvré suivant
Boîtiers pour serveurs ProLiant BL e-Class, tiroirs d'interconnexion	3 an pièces main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
PC en lame pour serveur ProLiant BL30p, BL35p	Année 1 : pièces et main d'oeuvre sur site Années 2 et 3 : pièces uniquement	Pièces : 1 à 5 jours ouvrés Main-d'oeuvre : jour ouvré suivant
PC en lame pour serveur ProLiant BL p-Class*, (BL30p, BL35p), boîtiers, interconnexions, boîtiers d'alimentation, distribution d'alimentation, stations de diagnostic	3 ans pièces et main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
Grappes ProLiant CL380 prêtes à l'emploi* ⁵	3 ans pièces et main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
Serveurs ProLiant DL140	1 an pièces	1 à 5 jours ouvrés ⁶
Serveurs ProLiant DL145	1 an pièces	1 à 5 jours ouvrés
Serveurs ProLiant DL320*	Année 1 : pièces et main d'oeuvre sur site Années 2 et 3 : pièces uniquement	Pièces : 1 à 5 jours ouvrés Main-d'oeuvre : jour ouvré suivant
Serveurs ProLiant ML110	1 an pièces et main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
Serveurs ProLiant ML150	1 an pièces et main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
Serveurs ProLiant ML310	1 an pièces et main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
Serveurs ProLiant ML330 G2, G3	1 an pièces et main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant
Tous les autres modèles ProLiant*	3 ans pièces et main d'oeuvre sur site	Jour ouvré suivant

¹Les interventions indiquées dans ce tableau correspondent au service de garantie de base. Des suppléments à la garantie de base peuvent être inclus dans votre matériel HP ; pour connaître les conditions actuelles, contactez le bureau de vente HP le plus proche.

²**À sa seule discrétion, HP peut juger, selon les cas, que l'intervention sur site n'est pas nécessaire. HP fournit une assistance téléphonique pour les mises à niveau du BIOS et des microprogrammes ; ces mises à niveau ne sont pas comprises dans les interventions sous garantie sur site.** Les délais d'intervention sont basés sur l'horaire et les jours ouvrés normaux. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention sont comptés soit entre l'heure d'appel et l'heure d'intervention acceptée de commun accord, soit entre l'heure d'appel et l'heure à laquelle HP a commencé l'intervention ou les diagnostics à distance. L'intervention le jour ouvré suivant est garantie dans les limites du possible. Le délai d'intervention est susceptible de varier d'un pays à l'autre et selon les contraintes de livraison éventuelles. Si votre adresse est située en dehors du périmètre de service habituel, le délai d'intervention peut être plus long ou un supplément peut vous être facturé. Renseignez-vous sur les délais d'intervention en vigueur dans votre zone auprès du centre d'assistance HP le plus proche.

³La garantie pièces de HP couvre uniquement le remplacement des pièces défectueuses (frais d'expédition compris).

⁴Les serveurs de type lame ProLiant BL e-Class ne bénéficient pas de la même garantie que leur boîtier.

⁵La garantie des autres grappes de serveurs ProLiant couvre également leurs composants.

⁶Pour les pièces, le délai d'intervention est de 1 à 5 jours ouvrés.

*Les disques durs ATA et SATA sont garantis pendant un maximum de un (1) an, quelle que soit la période de garantie du système dans lequel ils sont installés.

Tableau 2 : Options des serveurs ProLiant et IA-32¹

Produits	Période de garantie et mode d'intervention ²	Délai d'intervention ³
Piles, batteries	1 an pièces ⁴	1 à 5 jours ouvrés ⁵
Câbles	1 an pièces	1 à 5 jours ouvrés
Boîtiers pour disques durs	3 ans pièces	1 à 5 jours ouvrés
Disques durs (ATA, SATA) ⁶	1 an pièces	1 à 5 jours ouvrés
Disques durs (SCSI)	3 ans pièces	1 à 5 jours ouvrés
Cartes de couplage	3 ans pièces	1 à 5 jours ouvrés
Mémoire	1 an pièces	1 à 5 jours ouvrés
Cartes réseau	1 an pièces	1 à 5 jours ouvrés
Lecteurs optiques	3 ans pièces	1 à 5 jours ouvrés
Protection et supervision des alimentations	Année 1 : pièces et main-d'œuvre sur site Années 2 et 3 : pièces uniquement	Pièces : 1 à 5 jours ouvrés Main-d'œuvre : jour ouvré suivant
Processeurs	3 ans pièces	1 à 5 jours ouvrés
Racks et accessoires	3 ans pièces	1 à 5 jours ouvrés
Cartes Remote Insight Lights Out Edition II	1 an pièces	1 à 5 jours ouvrés
Stockage partagé Smart Array	3 ans pièces 3 ans sur site 3 ans main d'oeuvre	Jour ouvré suivant
Contrôleurs de stockage	3 ans pièces	1 à 5 jours ouvrés

¹Le tableau 2 se rapporte uniquement aux produits en option pour les serveurs ProLiant et IA-32. Les conditions de garantie des autres options HP sont énoncées dans le certificat de garantie qui les accompagne.

²Les interventions indiquées dans ce tableau correspondent au service de garantie de base. Des suppléments à la garantie de base peuvent être inclus dans votre matériel HP ; pour connaître les conditions actuelles, contactez le bureau de vente HP le plus proche.

³**À sa seule discrétion, HP peut juger selon les cas que l'intervention sur site n'est pas nécessaire. HP fournit une assistance téléphonique pour les mises à niveau du BIOS et des microprogrammes ; ces mises à niveau ne sont pas comprises dans les interventions sous garantie sur site.** Les délais d'intervention sont basés sur l'horaire et les jours ouvrés normaux. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention sont comptés soit entre l'heure d'appel et l'heure d'intervention acceptée de commun accord, soit entre l'heure d'appel et l'heure à laquelle HP a commencé l'intervention ou les diagnostics à distance. L'intervention le jour ouvré suivant est garantie dans les limites du possible. Le délai d'intervention est susceptible de varier d'un pays à l'autre et selon les contraintes de livraison éventuelles. Si votre adresse est située en dehors du périmètre de service habituel, le délai d'intervention peut être plus long ou un supplément peut vous être facturé. Renseignez-vous sur les délais d'intervention en vigueur dans votre zone auprès du centre d'assistance HP le plus proche.

⁴La garantie pièces de HP couvre uniquement le remplacement des pièces défectueuses.

⁵Pour les pièces, le délai d'intervention est de 1 à 5 jours ouvrés.

⁶Ces options sont garanties pendant un maximum de un (1) an, quelle que soit la période de garantie du système dans lequel elles sont installées.

Tableau 3 : Produits logiciels

Produits	Assistance technique	Délai d'intervention ¹
Logiciels de marque HP	Assistance téléphonique logicielle de 90 jours	Heures normales de bureau
Logiciels d'autres marques installés par HP ou achetés chez HP	Assistance téléphonique logicielle de 90 jours	Heures normales de bureau
Support du logiciel fourni ²	90 jours, remplacement du support défectueux	5 jours ouvrés ³
<p>¹Les délais d'intervention sont basés sur l'horaire et les jours ouvrés normaux. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention sont comptés soit entre l'heure d'appel et l'heure d'intervention acceptée de commun accord, soit entre l'heure d'appel et l'heure à laquelle HP a commencé l'intervention ou les diagnostics à distance. Le délai d'intervention est susceptible de varier d'un pays à l'autre et selon les contraintes de livraison éventuelles. Si votre adresse est située en dehors du périmètre de service habituel, le délai d'intervention peut être plus long ou un supplément peut vous être facturé. Renseignez-vous sur les délais d'intervention en vigueur dans votre zone auprès du centre d'assistance HP le plus proche.</p> <p>²Support du logiciel fourni : support d'enregistrement utilisé pour la fourniture du logiciel de marque HP ou d'une autre marque, installé par HP ou acheté auprès de HP (CD, disquette cartouche).</p> <p>³L'intervention le jour ouvré suivant est garantie dans les limites du possible.</p>		

Types de services fournis dans le cadre de la garantie

Afin de vous fournir une assistance et un service optimal durant la période de garantie, HP peut vous demander de vérifier vos configurations, de charger le microprogramme le plus récent, d'installer des correctifs logiciels, d'effectuer des tests de diagnostic ou d'utiliser, lorsque c'est possible, les solutions d'assistance à distance HP.

HP vous encourage vivement à accepter l'usage et à utiliser les technologies d'assistance mise à votre disposition. Si vous décidez de ne pas utiliser les possibilités d'assistance à distance disponibles, vous pourriez encourir des frais en raison de la nécessité de ressources d'assistance supplémentaires. Les types d'intervention sous garantie qui s'appliquent aux produits HP sont repris dans la liste ci-dessous.

Garantie sur site

La Garantie limitée HP peut comprendre la réparation de votre matériel par un technicien sur site. Le service HP d'intervention sur site est accessible pendant les heures normales de bureau. Celles-ci vont généralement de 8h00 à 17h00, du lundi au vendredi, mais sont susceptibles de varier en fonction des pratiques commerciales locales. Si votre adresse est située en dehors du périmètre de service habituel (50 km), le délai d'intervention peut être plus long ou un supplément peut vous être facturé. Pour connaître le mainteneur agréé HP le plus proche de votre domicile, consultez le site HP www.hp.com/support.

HP peut, à sa seule discrétion, décider qu'une intervention sur site est requise. Dans la plupart des cas, par exemple, la panne peut être réparée à l'aide d'une pièce que l'utilisateur peut remplacer lui-même suivant les instructions et la documentation fournies par HP. Il vous est également demandé de collaborer avec un technicien pour tenter de résoudre le problème par téléphone. Notamment, en effectuant des procédures de diagnostic, en installant des mises à jour ou des correctifs logiciels, en retirant des options de fabricants tiers ou des options de remplacement. Afin de bénéficier d'une intervention sur site, vous devez : (a) être présent lorsque HP effectue la réparation dans vos locaux ; (b) prévenir HP si le matériel HP est utilisé dans un environnement pouvant présenter un danger pour la santé ou la sécurité des employés ou sous-traitants HP ; (c) dans des limites raisonnables, permettre à HP d'accéder et d'utiliser en toute sécurité toutes les installations, informations et systèmes que HP juge nécessaires pour effectuer réparation dans les délais ; vérifier que toutes les étiquettes des fabricants (comme les numéros de série) soient en place, accessibles et lisibles ; maintenir un environnement conforme aux spécifications du produit et aux configurations prises en charge. Si vous avez besoin d'un technicien HP pour effectuer tous les remplacements de composants, des contrats de maintenance sont possibles moyennant supplément de coût.

Service de remplacement

La garantie limitée HP peut inclure un service de remplacement. Dans le cadre de ce service, si une unité est reconnue comme défectueuse, HP expédie une unité de remplacement à votre adresse. À la réception de l'unité de remplacement, il vous sera demandé de retourner l'unité défectueuse à HP en respectant un certain délai, habituellement de quinze (15) jours ; l'unité défectueuse sera placée dans l'emballage de l'unité de remplacement. Tous les frais de transport et d'assurance sont pris en charge par HP. Le non-retour de l'unité défectueuse autorise HP à vous facturer l'unité de remplacement.

Réparation par l'utilisateur

Dans les pays où elle est disponible, la garantie limitée HP peut comprendre le remplacement des pièces défectueuses par l'utilisateur. Lorsque c'est applicable et à sa seule discrétion, HP déterminera si la réparation peut être effectuée par l'utilisateur. Dans ce cas, HP expédie des pièces de rechanges approuvées à votre domicile pour satisfaire ses obligations de garantie. Cette méthode réduit le temps de réparation de manière significative. Une fois en contact avec HP, si le diagnostic du défaut indique que la réparation peut être effectuée au moyen d'une pièce de rechange, celle-ci est directement expédiée à votre adresse. À la réception de la pièce de rechange, il vous reste à remplacer la pièce défectueuse selon les instructions et la documentation fournies. Si vous avez besoin d'aide pour effectuer la réparation, appelez le service technique HP. Un technicien vous guidera par téléphone. Dans les cas où la pièce défectueuse doit être retournée à HP, vous devez l'expédier en respectant un certain délai, habituellement de quinze (15) jours. La pièce défectueuse doit être renvoyée avec la documentation associée dans l'emballage d'expédition fourni. Le non-respect de cette condition autorise HP à vous facturer la pièce de rechange. Dans le cas d'une réparation par l'utilisateur, HP prend à sa charge tous les frais d'expédition et de retour des pièces, et décide de la méthode de transport à utiliser (courrier ou porteur). Si la réparation par l'utilisateur s'applique à votre cas, reportez-vous aux conditions spécifiques à votre matériel HP. You can also obtain information on this warranty service on the HP website at <http://www.hp.com/support>.

Transfert de la garantie vers un autre pays

Dans le cadre du programme de Garantie internationale de HP, il est possible d'acheter des produits dans un pays et de les transférer vers un autre pays où HP dispose d'une infrastructure de service en conservant le bénéfice de la garantie. Les modalités de la garantie, la disponibilité des services et les délais d'intervention sont susceptibles de varier d'un pays à l'autre. Les délais d'intervention standard peuvent varier suivant la disponibilité locale des pièces. Conformément à la procédure de notification de garantie Internationale HP (HP Global Warranty Notification), le client peut être invité à fournir des informations spécifiques sur les produits avant de procéder à leur transfert. La communication de ces informations à HP a pour but d'aider la société à assurer des prestations de garantie adéquates dans le pays de destination et à vérifier que le produit peut bien être utilisé dans le pays de destination envisagé. Lorsque votre produit a été transféré dans un autre pays, vous avez droit aux conditions de garantie applicables aux produits achetés dans ce pays.

Pour plus d'informations à ce sujet, contactez HP ou votre mainteneur agréé HP, ou consultez le site <http://www.hp.com/support>.

HP n'est en aucun cas responsable des éventuels droits de douane ou taxes occasionnés par le transfert des produits. Le transfert des produits est susceptible d'être soumis à des restrictions d'exportation selon les pays concernés.

Mises à niveau

HP offre des services supplémentaires pour le produit acheté ; ces services peuvent être achetés localement. Toutefois, certains de ces services et les produits concernés ne sont pas toujours disponibles dans tous les pays. Pour plus d'informations sur la disponibilité et le prix de ces mises à niveau, consultez le site Web HP à l'adresse <http://www.hp.com/support>.

Garantie des options et des logiciels

Les conditions de garantie de la plupart des options de marque HP (options HP) sont énoncées dans la déclaration de garantie limitée jointe dans l'emballage des options HP en question. Si votre option HP est installée dans un matériel HP, la société HP peut fournir le service de garantie soit pendant la période indiquée dans les documents de garantie limitée (Période de garantie des options HP) accompagnant l'option HP, soit, si cette période est la plus longue, pendant le reste de la période de garantie du matériel HP dans lequel l'option HP est installée, sans toutefois dépasser trois (3) ans à compter de la date d'achat de l'option HP. La garantie prend effet à la date de l'achat auprès de HP ou d'un revendeur agréé HP. La date de la facture ou du bon de livraison du produit acheté constitue la date de début de garantie. Pour plus d'informations, reportez-vous à la déclaration de garantie limitée de votre option HP. Les options de fabricants autres que HP sont fournies « EN L'ÉTAT ». Toutefois, les fabricants ou fournisseurs autres que HP peuvent vous fournir directement leurs propres garanties.

A L'EXCEPTION DE CE QUI EST STIPULÉ DANS LE CONTRAT APPLICABLE DE LICENCE DE PROGRAMME OU D'UTILISATEUR FINAL, OU DE CE QUI EST PRÉVU DANS LES LOIS LOCALES, LES PRODUITS LOGICIELS, Y COMPRIS TOUT LOGICIEL OU SYSTÈME D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉ PAR HP SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT ».

Les seules obligations de HP en matière de garantie des logiciels distribués par HP sous la marque HP sont énoncées dans le contrat applicable de licence de programme ou d'utilisateur final accompagnant ces logiciels. En cas de défaut de matière première ou de fabrication du support amovible contenant le logiciel fourni, pendant la période de garantie de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat, la présente garantie est strictement limitée au remplacement du support amovible. Pour les bandes magnétiques vierges, consultez le site : <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Il vous appartient de contacter vous-même les fabricants ou fournisseurs autres que HP pour la garantie de leurs produits.

Assistance technique pour les logiciels

Une assistance technique pour les logiciels HP, les logiciels tiers installés par HP et les logiciels tiers achetés auprès de HP peut être obtenue en contactant HP par téléphone ou par courrier électronique dans un délai de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date d'achat. Voir « Comment nous contacter » pour les ressources en ligne et les numéros de téléphone. Toutes les exceptions à ces conditions ont énoncées dans votre licence d'utilisateur final.

L'assistance technique sur le logiciel comprend :

- Les réponses à vos questions concernant l'installation (comment procéder, premières étapes et conditions préalables)
- La configuration du logiciel (comment procéder et premières étapes). À l'**exclusion** de l'optimisation du système, de la configuration et de personnalisation du réseau
- Interprétation des messages d'erreur système
- Séparation des problèmes système des problèmes d'utilisation du logiciel
- Obtention de mises à jour ou d'informations sur les « support packs »

L'assistance technique pour les logiciels NE comprend PAS :

- La génération ou le diagnostic de programmes ou codes sources réalisés par l'utilisateur
- L'installation de produits non-HP

Comment nous contacter

En cas de panne pendant la période garantie, si la documentation vous conseille de ne pas résoudre le problème vous-même, vous pouvez obtenir une aide en procédant comme suit :

- Recherchez le centre d'assistance HP le plus proche de votre domicile en consultant le site Web à l'adresse : <http://www.hp.com/support>.
- Contactez votre revendeur ou votre mainteneur agréé HP et veillant à avoir les informations suivantes sous la main avant d'appeler :
 - Numéro de série, nom et numéro de modèle du produit
 - Messages d'erreur
 - Options complémentaires installées
 - Système d'exploitation
 - Matériels ou logiciels d'autres constructeurs
 - Vos questions
 - Preuve d'achat ou de propriété

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.