

HP ProLiant und IA-32 Server und Optionen

Weltweit gültige Herstellergarantie und technischer Support

370967-023

14. Februar 2005

Hardware-Garantie

Allgemeine Bestimmungen

Durch die vorliegende HP Hardware-Garantie erhalten Sie als Kunde ausdrückliche Garantierechte vom Hersteller HP. Ausführliche Informationen zu Ihren Möglichkeiten, die Garantie in Anspruch zu nehmen, finden Sie auf der HP Website. Darüber hinaus haben Sie unter Umständen gemäß anwendbarem örtlichen Recht oder einer besonderen schriftlichen Vereinbarung mit HP weitergehende Rechte.

Über die in dieser Garantieerklärung ausdrücklich aufgeführten Ansprüche hinaus übernimmt HP keine weiteren Garantien, weder oder Gewährleistungen, weder ausdrücklich noch stillschweigend, einschließlich jedweder stillschweigender Aussagen bezüglich der Marktgängigkeit und Eignung zu einem bestimmten Zweck. HP weist ausdrücklich alle nicht in dieser Garantieerklärung aufgeführten Garantien und Gewährleistungen zurück. Implizite Garantien, die gesetzlich verankert sind, gelten nur für die Dauer der vorliegenden Garantie. Einige Staaten oder Länder lassen eine Einschränkung des Garantiezeitraums oder den Ausschluss oder die Beschränkung von zufällig entstandenen Schäden oder Folgeschäden für Verbraucherprodukte nicht zu. In diesen Staaten oder Ländern sind einige Ausschlüsse oder Beschränkungen dieser Garantievereinbarung möglicherweise für Sie nicht zutreffend.

Die in dieser Erklärung enthaltenen Garantiebestimmungen schließen die verbindlichen, gesetzlich festgelegten Rechte für den Verkauf dieses Produkts an Sie nur aus bzw. schränken diese nur ein oder ändern diese nur, soweit dies gemäß geltendem Recht zulässig ist; im übrigen erweitern sie diese Rechte.

Die Garantie gilt für alle Länder und kann in all denjenigen Ländern oder Regionen in Anspruch genommen werden, in denen HP oder ein HP Servicepartner Garantieleistungen anbietet, die den in dieser Garantieerklärung aufgeführten Bestimmungen und Bedingungen unterliegen. Die Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Garantieleistungen können von Land zu Land variieren und außerdem Registrierungsanforderungen im Land des Erwerbs unterliegen. In diesem Fall erhalten Sie bei Ihrem HP Servicepartner ausführliche Informationen.

Diese Hardware-Garantie gilt nur für die unter den Marken HP und Compaq und mit dieser Garantie vertriebenen oder geleasteten Hardware-Produkte (in dieser Garantieerklärung alle mit HP Hardware-Produkte bezeichnet) der Hewlett-Packard Company, ihrer weltweiten Tochtergesellschaften, Filialen, Partner oder Vertriebspartner in den jeweiligen Ländern (in dieser Hardware-Garantieerklärung alle mit HP bezeichnet). Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer werden von dieser Garantie nicht berührt. Vielmehr begründet diese Garantie zusätzliche selbständige Ansprüche gegenüber HP. Der Begriff „HP Hardware-Produkte“ ist auf die Hardware-Komponenten und die benötigte Firmware beschränkt. Der Begriff „Hardware-Produkte“ umfasst NICHT Software-Anwendungen oder Programme und nicht von HP stammende Produkte oder Peripheriegeräte. Alle Produkte oder Peripheriegeräte von anderen Herstellern, die nicht im HP Hardware-Produkt enthalten sind, z. B. externe Speichersubsysteme, Bildschirme, Drucker oder andere Peripheriegeräte, werden ohne Mängelgewähr seitens HP zur Verfügung gestellt. Andere Hersteller oder Anbieter als HP gewähren Ihnen jedoch möglicherweise eigene Garantien.

HP garantiert, dass die HP Hardware-Produkte, die Sie von HP erworben oder geleast haben, für die Dauer der Garantie bei üblicher Nutzung frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Der Garantiezeitraum beginnt am Datum des Kaufs oder Leasings bei HP oder am Datum des Installationsabschlusses durch HP. Der Verkaufs- oder Lieferbeleg, der das Datum des Erwerbs oder Leasings des jeweiligen Produkts aufweist, gilt als Nachweis für das Kauf- bzw. Leasing-Datum. Die Vorlage eines solchen Nachweises kann Voraussetzung für die Beanspruchung von Garantieleistungen sein. Sie haben gemäß den Bestimmungen dieses Dokuments einen Anspruch auf Garantieleistungen für Hardware, wenn innerhalb des Garantiezeitraums eine Reparatur Ihres HP Hardware-Produkts erforderlich wird.

Soweit nicht anders angegeben und in dem durch die örtlichen Gesetze vorgegebenen Rahmen können neue HP Hardware-Produkte aus neuen Materialien oder neuen und gebrauchten Materialien, die hinsichtlich Leistung und Zuverlässigkeit qualitativ gleichwertig mit neuen Materialien sind, hergestellt werden. HP kann HP Hardware-Produkte wie folgt reparieren oder austauschen: (a) mit neuen Produkten oder mit in Leistung und Zuverlässigkeit vergleichbaren Produkten bzw. (b) mit Produkten, die einem ursprünglichen Produkt entsprechen, dessen Herstellung eingestellt wurde. HP garantiert, dass Ersatzteile frei von Material- und Herstellungsfehlern sind, und zwar für den Zeitraum von neunzig (90) Tagen oder für die restliche Dauer der Garantie für das HP Hardware-Produkt, das ersetzt wird oder in das diese Ersatzteile eingebaut werden, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.

Während des Garantiezeitraums repariert oder ersetzt HP nach eigenem Ermessen schadhafte Komponenten. Alle Komponenten oder Hardware-Produkte, die im Rahmen dieser Garantie ausgetauscht werden, gehen in das Eigentum von HP über. Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr HP Hardware-Produkt wiederholt einen Schaden aufweist, kann Ihnen HP nach eigenem Ermessen ersatzweise (a) ein HP Hardware-Produkt mit denselben oder entsprechenden Leistungsdaten zur Verfügung stellen oder (b) anstelle eines Ersatzgeräts den Kaufpreis oder die Leasingraten (abzüglich Zinsen) erstatten. Dies ist Ihr alleiniger Anspruch für schadhafte Produkte.

Ausschlüsse

HP übernimmt keine Garantie für einen störungs- oder fehlerfreien Betrieb dieses Produkts. HP übernimmt keinerlei Verantwortung für Schäden aufgrund einer Nichtbefolgung der im Lieferumfang des HP Hardware-Produkts enthaltenen Anleitungen.

Diese Garantie gilt nicht für Verbrauchsmaterialien oder Verschleißteile und erstreckt sich nicht auf Produkte, von denen die Seriennummer entfernt wurde oder die (a) als Folge eines Unfalls, einer missbräuchlichen oder unsachgemäßen Verwendung, von Verschmutzung, einer unsachgemäßen Wartung oder Kalibrierung oder äußerer Faktoren, (b) durch den Betrieb außerhalb der Verwendungsparameter, die in der mit dem Produkt gelieferten Dokumentation beschrieben sind, (c) durch die Verwendung von Software, Schnittstellen, Teilen oder Zubehör, die nicht von HP gestellt wurden, (d) durch unsachgemäße Vorbereitung oder Wartung des Arbeitsplatzes, (e) durch Viren, (f) durch Schäden und Verluste während des Transports oder (g) durch die Änderung oder Wartung, die nicht von (i) HP, (ii) einem HP Servicepartner oder (iii) im Rahmen der zulässigen Installation von HP Ersatzteilen oder von HP empfohlener Teile durch den Endbenutzer, sofern diese für Ihr Produkt im jeweiligen Land verfügbar ist, beschädigt wurden oder einen Defekt aufweisen.

Sie sollten regelmäßige Sicherungskopien der auf Ihrer Festplatte oder anderen Speichermedien gespeicherten Daten als Vorsichtsmaßnahme für mögliche Hard- bzw. Software-Fehler, Änderungen oder Verlust von Daten erstellen. Bevor Sie ein Gerät zur Reparatur einsenden, vergewissern Sie sich, dass Sie eine Sicherungskopie aller Daten angefertigt und sämtliche vertraulichen, privaten oder schutzwürdigen Daten entfernt haben. HP übernimmt keinerlei Verantwortung für die Beschädigung oder den Verlust von Programmen, Daten oder Wechselmedien. HP übernimmt keine Verantwortung für die Wiederherstellung oder erneute Installation von anderen Programmen oder Daten als die bei der Herstellung des Produkts von HP installierte Software.

Ausschließlicher Anspruch

Diese Bestimmungen stellen in dem durch die örtlichen Gesetze vorgegebenen Rahmen den vollständigen und ausschließlichen Garantievertrag zwischen Ihnen und HP bezüglich des von Ihnen erworbenen oder geleasteten HP Hardware-Produkts dar. Diese Bestimmungen haben Vorrang vor jeglichen früheren Verträgen oder Darstellungen, einschließlich Darstellungen aus HP Verkaufsunterlagen oder von HP oder einem Beauftragten oder Mitarbeiter von HP an Sie erteilter Ratschläge, die in Verbindung mit dem Kauf oder Leasing des HP Hardware-Produkts geschlossen bzw. vorgenommen wurden. Änderungen der Bedingungen dieser Garantieerklärung sind nur in schriftlicher Form und mit der Unterschrift einer von HP hierzu autorisierten Person gültig.

Haftungsbeschränkung

Wenn Ihr HP Hardware-Produkt nicht entsprechend der obigen Garantie funktioniert, ist die maximale Haftung von HP im Rahmen dieser Garantie ausdrücklich auf den jeweils niedrigeren Betrag beschränkt, der sich entweder aus dem Kaufpreis für das Produkt oder aus den Reparatur- bzw. Austauschkosten für Hardware-Komponenten, die bei normalem Gebrauch nicht ordnungsgemäß funktionieren, ergibt.

Mit Ausnahme der vorstehenden Bestimmung übernimmt HP in keinem Fall eine Haftung für durch das Produkt oder sein Versagen verursachte Schäden, einschließlich entgangener Gewinne, unterbliebener Einsparungen oder besonderer, indirekter oder Folgeschäden. HP haftet zudem nicht für von Dritten oder von Ihnen für Dritte geltend gemachte Ansprüche.

Diese Haftungsbeschränkung gilt, wenn Schadenersatzansprüche oder Forderungen gemäß dieser Garantie oder gemäß einer Schadenersatzklage (einschließlich aufgrund von Fahrlässigkeit und verschuldensunabhängiger Haftung), Vertragsansprüchen oder sonstiger Ansprüche geltend gemacht werden. Diese Haftungsbeschränkung kann durch keine andere Person aufgehoben oder geändert werden. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch dann, wenn Sie HP oder einen HP Partner über die Möglichkeit derartiger Schäden informiert haben. Diese Haftungsbeschränkung gilt jedoch nicht bei Körper- und Gesundheitsschäden.

Aus dieser Garantie ergeben sich für Sie bestimmte Rechte. Möglicherweise haben Sie weitere Rechte, die je nach Land oder Staat unterschiedlich sein können. Es ist ratsam, die entsprechenden Gesetze des Staates bzw. Landes heranzuziehen, um Ihre Rechte umfassend zu ermitteln.

Garantiezeitraum

Der Garantiezeitraum für ein HP Hardware-Produkt umfasst einen bestimmten, festgelegten Zeitraum, der mit dem Kaufdatum beginnt. Das Datum auf dem Kaufbeleg gilt als Kaufdatum, sofern Sie von HP oder dem Händler keine anders lautenden schriftlichen Informationen erhalten.

Tabelle 1: ProLiant und IA-32 Serverprodukte

Produkte	Garantiezeitraum und Art des zu erbringenden Service ¹	Reaktionszeit ²
HP Server tc2120	1 Jahr Teile ³ und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
ProLiant BL e-Class Server Blades ⁴	1 Jahr Teile	Nächster Arbeitstag
ProLiant BL e-Class Server Blade Systeme, Interconnect Trays	3 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
ProLiant BL30p, BL35p Server Blades	1. Jahr: Teile und Vor-Ort-Arbeit 2. und 3. Jahr: Nur Teile	Teile: 1 bis 5 Arbeitstage Arbeit: Nächster Arbeitstag
ProLiant BL p-Class Server Blades* (ohne BL30p, BL35p), Server Blade Systeme, Interconnect-Module, Gehäuse für die Stromversorgung, Komponenten zur Stromverteilung, Diagnostic Stations	3 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
ProLiant CL380 Packaged Clusters* ⁵	3 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
ProLiant DL140 Server	1 Jahr Teile	1 bis 5 Arbeitstage ⁶
ProLiant DL145 Server	1 Jahr Teile	1 bis 5 Arbeitstage
ProLiant DL320* Server	1. Jahr: Teile und Vor-Ort-Arbeit 2. und 3. Jahr: Nur Teile	Teile: 1 bis 5 Arbeitstage Arbeit: Nächster Arbeitstag
ProLiant ML110 Server	1 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
ProLiant ML150 Server	1 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
ProLiant ML310 Server	1 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
ProLiant ML330 G2, G3 Server	1 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag
Alle anderen ProLiant Modelle*	3 Jahr Teile und Vor-Ort-Arbeit	Nächster Arbeitstag

¹Der in dieser Tabelle aufgeführte Garantiefumfang spiegelt Mindestleistungen wider. Die Basisgarantie zu Ihrem HP Hardware-Produkt kann erweitert werden. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten erhalten Sie bei Ihrem nächstgelegenen HP Partner.

²**HP kann fallweise nach eigenem Ermessen festlegen, dass der Vor-Ort-Garantieservice nicht erforderlich ist. HP bietet telefonische Unterstützung für BIOS- und Firmware-Upgrade. Dieses Upgrades werden nicht vom HP Vor-Ort-Garantieservice abgedeckt.** Die Reaktionszeiten beruhen auf den vor Ort geltenden üblichen Geschäftstagen und -zeiten. Sofern nicht anders angegeben, definieren sich die Reaktionszeiten ab dem Zeitpunkt des Kundenanrufs bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP entweder eine für beide Seiten akzeptable Frist für die Unterstützung festgelegt oder HP mit der Unterstützung oder Ferndiagnose begonnen hat. Der Next-Business-Day-Garantie-Service (Nächster-Arbeitstag-Garantie) setzt einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus. In einigen Ländern und bei bestimmten Einschränkungen seitens des Anbieters können die Reaktionszeiten abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich bezüglich der Reaktionszeiten in Ihrem Gebiet an den zuständigen HP Servicepartner.

³Die HP Teile-Garantie umfasst nur den kostenfreien Austausch fehlerhafter Bauteile (einschließlich Transportkosten).

⁴Für ProLiant BL e-Class Server Blades gelten nicht die gleichen Garantiebestimmungen wie für das Server Blade System.

⁵Für andere ProLiant Clusters gelten die Garantiebestimmungen der Komponenten.

⁶Die vorgesehene Reaktionszeit für Teile beträgt 1 bis 5 Arbeitstage.

*Der Garantiezeitraum für ATA- und SATA-Festplatten beträgt höchstens ein (1) Jahr ungeachtet des Garantiezeitraums für das System, in das sie installiert werden.

Tabelle 2: ProLiant und IA-32 Serveroptionen¹

Produkte	Garantiezeitraum und Art des zu erbringenden Service ²	Antwortzeit ³
Batterien bzw. Akkus	1 Jahr Teile ⁴	1 bis 5 Arbeitstage ⁵
Kabel	1 Jahr Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Laufwerksgehäuse	3 Jahre Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Festplattenlaufwerke (ATA, SATA) ⁶	1 Jahr Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Festplattenlaufwerke (SCSI)	3 Jahre Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Host Bus-Adapter	3 Jahre Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Speicher	1 Jahr Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Netzwerkadapter (NIC)	1 Jahr Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Optische Laufwerke	3 Jahre Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Unterbrechungsfreie Stromversorgung (UPS) und Energieverwaltung	1. Jahr: Teile und Vor-Ort-Arbeit 2. und 3. Jahr: Nur Teile	Teile: 1 bis 5 Arbeitstage Arbeit: Nächster Arbeitstag
Prozessoren	3 Jahre Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Racks und Rack-Zubehör	3 Jahre Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Remote Insight Lights Out Edition II Boards	1 Jahr Teile	1 bis 5 Arbeitstage
Smart Array Shared Storage	3 Jahre Teile 3 Jahre Vor-Ort-Service 3 Jahre Service-Arbeiten	Nächster Arbeitstag
Speicher-Array-Controller	3 Jahre Teile	1 bis 5 Arbeitstage

¹Tabelle 2 enthält nur die ProLiant und IA-32 Serveroptionen. Die Garantiebestimmungen für andere Optionen von HP werden in der entsprechenden, zur Option gehörigen Garantieerklärung beschrieben.

²Der in dieser Tabelle aufgeführte Garantieumfang spiegelt Mindestleistungen wider. Die Basisgarantie zu Ihrem HP Hardware-Produkt kann erweitert werden. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten erhalten Sie bei Ihrem nächstgelegenen HP Partner.

³**HP kann fallweise nach eigenem Ermessen festlegen, dass der Vor-Ort-Garantieservice nicht erforderlich ist. HP bietet telefonische Unterstützung für BIOS- und Firmware-Upgrade. Dieses Upgrades werden nicht vom HP Vor-Ort-Garantieservice abgedeckt.** Die Reaktionszeiten beruhen auf den vor Ort geltenden üblichen Geschäftstagen und -zeiten. Sofern nicht anders angegeben, definieren sich die Reaktionszeiten ab dem Zeitpunkt des Kundenanrufs bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP entweder eine für beide Seiten akzeptable Frist für die Unterstützung festgelegt oder HP mit der Unterstützung oder Ferndiagnose begonnen hat. Der Next-Business-Day-Garantie-Service (Nächster-Arbeitstag-Garantie) setzt einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus. In einigen Ländern und bei bestimmten Einschränkungen seitens des Anbieters können die Reaktionszeiten abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich bezüglich der Reaktionszeiten in Ihrem Gebiet an den zuständigen HP Servicepartner.

⁴Die Garantieerklärung für HP Bauteile erstreckt sich nur auf den kostenfreien Austausch fehlerhafter Bauteile.

⁵Die vorgesehene Reaktionszeit für Teile beträgt 1 bis 5 Arbeitstage.

⁶Der Garantiezeitraum für diese Optionen beträgt höchstens ein (1) Jahr ungeachtet des Garantiezeitraums für das System, in das sie installiert werden.

Tabelle 3: Software-Produkte

Produkte	Technischer Support	Antwortzeit ¹
Unter dem Markennamen HP vertriebene Software	90 Tage telefonische Unterstützung für Software	Zu den üblichen Geschäftszeiten
Von HP installierte oder bei HP erworbene Software von Drittanbietern	90 Tage telefonische Unterstützung für Software	Zu den üblichen Geschäftszeiten
Medien zur Bereitstellung der Software ²	90 Tage Austausch fehlerhafter Medien	5 Arbeitstage ³

¹Die Reaktionszeiten beruhen auf den vor Ort geltenden üblichen Geschäftstagen und -zeiten. Sofern nicht anders angegeben, definieren sich die Reaktionszeiten ab dem Zeitpunkt des Kundenanrufs bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP entweder eine für beide Seiten akzeptable Frist für die Unterstützung festgelegt oder HP mit der Unterstützung oder Ferndiagnose begonnen hat. In einigen Ländern und bei bestimmten Einschränkungen seitens des Anbieters können die Reaktionszeiten abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich bezüglich der Reaktionszeiten in Ihrem Gebiet an den zuständigen HP Servicepartner.

²Medien zur Bereitstellung der Software: Das Material, das zur Bereitstellung der unter der Marke HP vertriebenen Software oder der von HP installierten bzw. bei HP erworbenen Software von Drittanbietern verwendet wird (z. B. CDs, Disketten oder Bänder).

³Die Reaktionszeit für Austausch der Medien setzt einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus.

Garantieleistungsarten

Damit HP während des Garantiezeitraums den bestmöglichen Support und Service anbieten kann, werden Sie von HP möglicherweise gebeten, Konfigurationen zu überprüfen, die aktuellste Firmware zu laden, Software-Patches zu installieren, HP Diagnosetests auszuführen oder insbesondere die Lösungen von HP für Remote Support zu nutzen.

HP empfiehlt Ihnen, sich mit den von HP bereitgestellten Support-Technologien vertraut zu machen und diese zu nutzen. Wenn Sie die verfügbaren Funktionen für Remote Support nicht nutzen, können für Sie aufgrund des höheren Aufwands an Support-Ressourcen zusätzliche Kosten anfallen. Im Folgenden werden die Arten der Garantie-Serviceleistung aufgeführt, die für das von Ihnen erworbene HP Hardware-Produkt zur Anwendung kommen können.

Vor-Ort-Garantieleistung

Die HP Garantie beinhaltet die ggf. zur Reparatur der Hardware vor Ort erforderliche Arbeit. HP stellt während der üblichen Geschäftszeiten einen Vor-Ort-Service zur Verfügung. Übliche Geschäftszeiten sind Montags bis Freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr; diese können jedoch je nach örtlichen Gegebenheiten variieren. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet (üblicherweise 50 km), kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Die Adresse des nächstgelegenen HP Servicepartners finden Sie auf der HP Website unter www.hp.com/support.

HP kann nach eigenem Ermessen bestimmen, ob ein Vor-Ort-Service erforderlich ist. So kann in vielen Fällen das Problem mit einem Customer Self Repair (CSR)-Teil behoben werden, das vom Endbenutzer entsprechend den Anleitungen und Dokumentationen von HP auszutauschen ist. Außerdem ist es erforderlich, dass Sie telefonisch mit HP das Problem zu lösen versuchen. Das kann Routine-Diagnoseverfahren, die Installation von Software-Aktualisierungen und -Patches, den Ausbau von Optionen anderer Anbieter und/oder den Austausch von Optionen beinhalten. Um Vor-Ort-Unterstützung zu erhalten, müssen folgende Kriterien erfüllt sein: (a) eine autorisierte Person steht zur Verfügung, wenn HP Garantieleistungen an Ihrem Standort erbringt, (b) Sie informieren HP, falls Produkte in einer Umgebung eingesetzt werden, die für HP Mitarbeiter oder Subunternehmer eine mögliche Gesundheits- oder Sicherheitsgefährdung darstellen, (c) Sie sorgen im Rahmen Ihrer eigenen, vertretbaren Sicherheitsanforderungen gegenüber HP für ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu und die Nutzung aller Einrichtungen, Informationen und Systeme, die HP für erforderlich erachtet, um rechtzeitige Unterstützung zu leisten, (d) Sie sorgen dafür, dass alle Beschriftungen des Herstellers (wie etwa Seriennummern) angebracht, zugänglich und lesbar sind, (e) Sie tragen dafür Sorge, dass die Umgebung den Produktspezifikationen und unterstützten Konfigurationen entspricht. Wenn Sie in jedem Fall die Installation von Ersatzteilen durch einen Vertreter von HP wünschen, können gegen Gebühr entsprechende Verträge für eine weitergehende Unterstützung abgeschlossen werden.

Erweiterte Garantieleistung auf Austausch von Einheiten

Ihre HP Garantie kann eine erweiterte Garantieleistung auf Austausch von Einheiten einschließen. Wenn eine Einheit gemäß den Bedingungen der erweiterten Garantie auf Austausch von Einheiten als defekt diagnostiziert wird, liefert Ihnen HP direkt ein Ersatzprodukt. Nach Erhalt der Ersatzeinheit müssen Sie die defekte Einheit in der Verpackung des Ersatzteils an HP zurückschicken, und zwar innerhalb einer festgelegten Frist, die normalerweise fünfzehn (15) Tage beträgt. HP übernimmt sämtliche Liefer- und Versicherungskosten, die bei der Rücksendung der defekten Einheit an HP entstehen. Sollten Sie die defekte Einheit nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Ersatzprodukt von HP in Rechnung gestellt.

Customer-Self-Repair-Garantieservice

In manchen Ländern kann Ihre HP Garantie einen Customer-Self-Repair-Garantieservice (CSR, vom Endbenutzer durchgeführter Einbau von austauschbaren Teilen) umfassen. HP kann gegebenenfalls nach eigenem Ermessen bestimmen, ob der Customer-Self-Repair-Garantieservice angewendet wird. Liegt dieser Fall vor, werden Ihnen im Rahmen der Garantie für HP Hardware-Produkte zugelassene Ersatzteile direkt zugesandt. Dadurch verkürzt sich die Reparaturdauer erheblich. Nachdem Sie mit HP Kontakt aufgenommen haben und die Fehlerdiagnose ergibt, dass das Problem mit einem dieser Teile behoben werden kann, kann Ihnen ein entsprechendes Austauschteil direkt zugesandt werden. Sobald das Ersatzteil eintrifft, ersetzen Sie das defekte Teil entsprechend der beigelegten Anleitung und Dokumentation. Sofern Sie weitere Hilfe benötigen, wenden Sie sich an das HP Technical Support Center, wo Ihnen ein Techniker telefonisch weiterhelfen wird. Sofern das Ersatzteil an HP zurückgeschickt werden muss, müssen Sie das defekte Teil innerhalb einer festgelegten Frist von normalerweise fünfzehn (15) Tagen an HP zurückschicken. Das defekte Teil muss mit der beigelegten Dokumentation in der gelieferten Verpackung versendet werden. Sollten Sie das defekte Produkt nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Ersatzprodukt von HP in Rechnung gestellt. Wenn Sie die Reparatur selbst vornehmen, übernimmt HP sämtliche Liefer- und Rücksendekosten und bestimmt die zu verwendende Transportart. Trifft der Customer-Self-Repair-Garantieservice für Sie zu, finden Sie weitere Informationen in der Mitteilung zum HP Hardware-Produkt. Informationen zu diesem Service finden Sie auch auf der HP Website unter <http://www.hp.com/support>.

Übertragung der Garantie in andere Länder

Im Rahmen der weltweiten HP Garantie können Produkte in einem Land erworben und in ein anderes Land mitgenommen werden, in dem HP Service verfügbar ist, ohne dass die Garantie erlischt. Die Garantiebestimmungen, Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Serviceleistungen können von Land zu Land unterschiedlich sein. Des Weiteren unterliegt die Reaktionszeit für übliche Garantieleistungen Änderungen aufgrund von örtlicher Verfügbarkeit von Teilen. Der Kunde muss unter Umständen in Übereinstimmung mit dem HP Global Warranty Notification Process (Global-Warranty-Meldeverfahren) vor der Aus- und Einfuhr der Produkte produktspezifische Daten mitteilen. Durch diese Angaben wird sichergestellt, dass HP die erforderlichen Garantieleistungen im Bestimmungsland erbringen kann und dass das Produkt so konstruiert wurde, dass es im Bestimmungsland eingesetzt werden kann. Wenn das Produkt in ein anderes Land geliefert wurde, gelten dafür die gleichen Garantieansprüche, als wäre das Produkt in dem Land, in das es geliefert wurde, erworben worden.

Wenden Sie sich an HP bzw. den für Sie zuständigen HP Partner, oder leiten Sie unter <http://www.hp.com/support> den HP Global Warranty Notification Process ein, bevor Sie mit dem Verbringen von HP Produkten in ein anderes Land beginnen.

HP ist nicht für eventuelle Gebühren oder Einfuhrzölle verantwortlich, die durch das Verbringen der Produkte entstehen. Die Produkte können Ausfuhrbeschränkungen der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderer Staaten unterliegen.

Service-Upgrades

HP bietet eine Reihe von zusätzlichen Unterstützungs- und Serviceleistungen für Ihr Produkt, die vor Ort erworben werden können. Einige Leistungen und die entsprechenden Produkte sind möglicherweise nicht in allen Ländern erhältlich. Informationen über die Verfügbarkeit von Service-Upgrades und die dafür anfallenden Kosten finden Sie auf der HP Website unter <http://www.hp.com/support>.

Garantie für Optionen und Software

Die Garantiebestimmungen und -bedingungen für die meisten HP Optionen gelten wie in der für HP Optionen geltenden Garantie dargelegt und sind im Lieferumfang der entsprechenden HP Option enthalten. In einigen Fällen, in denen die HP Option in einem HP Hardware-Produkt installiert ist, gewährt Ihnen HP einen Garantieservice für den in der Garantieerklärung für die HP Option angegebenen Zeitraum oder für den verbleibenden Garantiezeitraum des HP Hardware-Produkts, in dem die Option installiert wird. Hierbei gilt der jeweils längere Zeitraum, jedoch darf eine Gesamtgarantiedauer von drei (3) Jahren ab Kaufdatum der HP Option nicht überschritten werden. Der Garantiezeitraum für die HP Option beginnt mit dem Datum des Kaufs bei HP oder einem HP Partner. Der Kauf- oder Lieferbeleg, der das Kaufdatum für die HP Option enthält, gibt den Beginn des Garantiezeitraums an. Weitere Informationen finden Sie in der Garantierklärung zur HP Option. Nicht von HP stammende Optionen werden ohne Mängelgewähr angeboten. Andere Hersteller und Anbieter als HP gewähren Ihnen jedoch möglicherweise direkt eigene Garantien.

Mit Ausnahme der in der entsprechenden Software-Lizenzvereinbarung für Endbenutzer bzw. der Programm-Lizenzvereinbarung festgelegten Verpflichtungen oder der jeweils geltenden gesetzlichen Verpflichtungen übernimmt HP keine Garantie für Software-Produkte, einschließlich von HP vorinstallierter Software-Produkte oder Betriebssysteme.

Für unter dem Markennamen HP vertriebene Software gelten ausschließlich die in der entsprechenden mit dieser Software gelieferten Endbenutzer-Lizenzvereinbarung oder in der Programm-Lizenzvereinbarung aufgeführten Garantieverpflichtungen. Wenn die Wechselmedien, auf denen HP die Software vertreibt, innerhalb von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, besteht Ihr alleiniger Anspruch in der Rückgabe der Wechselmedien an HP zum Austausch. Für Bandlaufwerks-Leermedien finden Sie die Garantiebestimmungen auf folgender Website:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Es obliegt Ihnen, sich wegen der entsprechenden Garantieleistungen an andere Hersteller oder Anbieter als HP zu wenden.

Technischer Support für Software

Der technische Support für HP Software, von HP vorinstallierte Software von Drittanbietern sowie bei HP erworbene Software von Drittanbietern wird für die Zeitspanne von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum gewährt. Hierzu bietet HP mehrere Kontaktmöglichkeiten an, insbesondere über elektronische Medien und per Telefon. Informationen über Online-Ressourcen und telefonische Unterstützung finden Sie unter „Kontaktaufnahme mit HP“. Ausnahmen hierzu sind im Lizenzvertrag für Endbenutzer (EULA) festgehalten.

Technischer Support für Software beinhaltet:

- Die Beantwortung von Fragen zur Installation (Vorgehensweise, erste Schritte und Voraussetzungen)
- Das Einrichten und Konfigurieren der Software (Vorgehensweise und erste Schritte), **keine** Systemoptimierung bzw. -anpassung oder Netzwerkkonfiguration
- Das Interpretieren von Systemfehlermeldungen
- Das Abgrenzen von Systemproblemen gegenüber Problemen mit der Software-Verwendung
- Das Bereitstellen von Support Pack Informationen bzw. Updates

Die technische Unterstützung für Software beinhaltet NICHT:

- Das Erstellen oder die Problemdiagnose benutzererstellter Programme oder Quellcodes
- Die Installation nicht von HP stammender Produkte

Kontaktaufnahme mit HP

Sollte Ihr Produkt während des Garantiezeitraums Störungen aufweisen, die durch die in der Produktdokumentation aufgeführten Maßnahmen nicht behoben werden können, erhalten Sie auf folgende Weise Unterstützung:

- Ermitteln Sie die Adresse des nächstgelegenen HP Support durch Aufrufen der folgenden Website:
<http://www.hp.com/support>.
- Kontaktieren Sie Ihren HP Partner oder Servicepartner, und halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Informationen bereit:
 - Seriennummer, Modellbezeichnung und Modellnummer des Produkts
 - Entsprechende Fehlermeldungen
 - Zusätzliche Optionen
 - Betriebssystem
 - Hardware oder Software von Drittanbietern
 - Detaillierte Fragen
 - Kauf- oder Eigentumsnachweis

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