

# **Server HP ProLiant e IA-32 ed optional**

## **Garanzia limitata globale e assistenza tecnica**

370967-023

14 febbraio 2005

# Garanzia limitata hardware

## Condizioni generali

La presente garanzia limitata sull'hardware HP concede al cliente diritti di garanzia limitata espliciti da parte del costruttore HP. Per la descrizione completa dei diritti di garanzia limitata accedere al sito Web HP. Inoltre il cliente può avere altri diritti legali previsti da leggi locali o accordi speciali scritti con HP.

SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE STABILITO NELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA, HP NON RILASCIA ULTERIORI GARANZIE O CONDIZIONI, ESPRESSE O IMPLICITE, COMPRESE GARANZIA DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ A SCOPI PARTICOLARI ED ESPRESSAMENTE DISCONOSCE EVENTUALI GARANZIE E CONDIZIONI NON ESPRESSAMENTE INDICATE NELLA PRESENTE DICHIARAZIONE. LE EVENTUALI GARANZIE IMPLICITE IMPOSTE PER LEGGE SARANNO LIMITATE ALLA DURATA DEL PERIODO DI GARANZIA LIMITATA. ALCUNI STATI O PAESI NON CONSENTONO LA LIMITAZIONE DI DURATA DELLE GARANZIE IMPLICITE, NÉ L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE DEI DANNI INDIRETTI O CONSEGUENZIALI PER I PRODOTTI DESTINATI AL CONSUMO. IN TALI STATI O PAESI POTREBBERO NON TROVARE APPLICAZIONE PER L'ACQUIRENTE ALCUNE DELLE ESCLUSIONI O DELLE LIMITAZIONI CONTENUTE NELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA.

I TERMINI DI GARANZIA LIMITATA CONTENUTI NELLA PRESENTE DICHIARAZIONE, TRANNE QUANTO CONSENTITO DALLE LEGGI, NON ESCLUDONO, LIMITANO NÉ MODIFICANO MA INTEGRANO I DIRITTI OBBLIGATORI DI LEGGE APPLICABILI ALLA VENDITA DEL PRODOTTO ALL'ACQUIRENTE/UTENTE FINALE.

La presente garanzia è applicabile e potrà essere eseguita in tutti i paesi o regioni in cui HP o i centri assistenza autorizzati HP offrano servizi in garanzia ai termini e alle condizioni qui previste, fermo restando, comunque, che la disponibilità del servizio e i tempi d'intervento potranno variare da paese a paese ed essere soggetti a registrazione nel paese d'acquisto. Se necessario, il centro assistenza autorizzato HP può fornire ulteriori dettagli.

La presente garanzia limitata copre i prodotti hardware con marchio HP e Compaq (globalmente indicati nel presente documento come "Prodotti hardware HP") venduti o concessi in leasing da Hewlett-Packard Company, da sue filiali internazionali, consociate, rivenditori autorizzati e distributori nazionali (globalmente indicati nel presente documento come "HP") ai sensi del presente documento. Il termine "Prodotto hardware HP" è limitato ai componenti hardware e relativo firmware. Il termine "Prodotto hardware HP" NON comprende eventuali applicazioni o programmi software, prodotti di terzi o periferiche senza marchio HP. Tutti i prodotti di terzi o le periferiche senza marchio HP esterne al Prodotto hardware HP (ad esempio sottosistemi di memorizzazione esterni, schermi, stampanti ed altre periferiche) vengono forniti nello stato in cui si trovano ("AS IS") senza la garanzia HP, fermo restando che le rispettive case produttrici, fornitrici o editrici, possono fornire garanzie dirette all'acquirente.

HP garantisce che i Prodotti hardware HP acquistati o ottenuti in leasing da HP sono esenti da difetti di materiali o lavorazione se utilizzati in condizioni di funzionamento normale durante il periodo di garanzia limitata. Il periodo di garanzia limitata decorre dalla data d'acquisto o di concessione in leasing da parte di HP, oppure dalla data in cui HP ha completato l'installazione. Lo scontrino fiscale o altro documento assimilato, con l'indicazione della data d'acquisto o di leasing del prodotto, saranno considerati prova d'acquisto o di leasing. Potrà essere richiesto di esibire la prova d'acquisto o di leasing per ricevere assistenza in garanzia. L'acquirente o conduttore ha diritto all'assistenza hardware in garanzia nei termini e alle condizioni previsti nel presente documento in caso di riparazioni al Prodotto hardware HP rese necessarie durante il periodo di garanzia.

Salvo diversa disposizione, e nella misura consentita dalle leggi, i nuovi Prodotti hardware HP vengono realizzati con materiali nuovi o usati di prestazioni ed affidabilità equivalenti. HP può riparare o sostituire i Prodotti hardware HP (a) con prodotti o componenti nuovi o usati di prestazioni ed affidabilità equivalenti, o (b) con prodotti equivalenti all'originale uscito di produzione. I ricambi sono garantiti esenti da difetti di materiali e di lavorazione per 90 (diconsi NOVANTA) giorni o, se maggiore, per il residuo del periodo di garanzia dei Prodotti hardware HP in sostituzione dei quali o nei quali vengono installati.

Nel periodo di garanzia limitata HP potrà a sua discrezione riparare o sostituire i componenti difettosi. Tutti i componenti o i prodotti hardware ritirati in base alla presente garanzia resteranno di proprietà HP. Nel caso improbabile di guasti ricorrenti al Prodotto hardware HP, HP potrà a sua esclusiva discrezione decidere se (a) sostituire il prodotto con uno almeno equivalente in prestazioni hardware o (b) rimborsare il prezzo d'acquisto o dei canoni di leasing (detratti gli interessi) anziché sostituire il prodotto. Questo è l'unico rimedio esclusivo riconosciuto al cliente in caso di prodotti difettosi.

## **Esclusioni**

HP NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO SARÀ CONTINUO E PRIVO D'ERRORI. HP NON SARÀ RESPONSABILE DI DANNI IMPUTABILI AL MANCATO RISPETTO DELLE ISTRUZIONI RELATIVE AL PRODOTTO HARDWARE HP.

La presente garanzia limitata non è valida per i materiali di consumo né per i prodotti da cui sia stato asportato il numero di matricola o siano stati danneggiati o resi difettosi a causa di (a) incidenti, uso improprio, cattivo uso intenzionale, contaminazione, manutenzione o calibrazione improprie o inadeguate o altre cause interne; (b) funzionamento fuori dai limiti stabiliti nelle specifiche tecniche relative al prodotto; (c) software, interfacce, componenti o ricambi non forniti da HP; (d) preparazione o manutenzione non corrette del sito; (e) infezione da virus; (f) perdita o danno in transito, o (g) modifiche o interventi di assistenza da parte di chiunque tranne (i) HP, (ii) un centro assistenza autorizzato HP o (iii) l'utente finale in caso di installazione diretta di componenti sostitutivi prodotti od approvati da HP nel caso in cui tale formula di assistenza sia disponibile nel paese di appartenenza.

**L'UTILIZZATORE DEVE EFFETTUARE PERIODICAMENTE COPIE DI BACKUP DEI DATI MEMORIZZATI SUL DISCO FISSO OD ALTRO DISPOSITIVO DI MEMORIZZAZIONE A TITOLO PRECAUZIONALE IN CASO DI EVENTUALI GUASTI, ALTERAZIONE E PERDITA DEI DATI. PRIMA DI RESTITUIRE UN PRODOTTO DA SOTTOPORRE AD INTERVENTO TECNICO, ESEGUIRE IL BACKUP DEI DATI ED ELIMINARE EVENTUALI INFORMAZIONI CONFIDENZIALI PROPRIETARIE O PERSONALI. HP NON POTRÀ ESSERE CONSIDERATA RESPONSABILE PER DANNI O PERDITE DI PROGRAMMI, DATI O SUPPORTI DI MEMORIZZAZIONE REMOVIBILI. HP NON SARÀ RESPONSABILE DEL RIPRISTINO O DELLA REINSTALLAZIONE DI EVENTUALI PROGRAMMI O DATI DIVERSI DAL SOFTWARE DA ESSA INSTALLATO ALL'ATTO DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.**

## **Rimedi**

NELLA MISURA CONSENTITA DALLE LEGGI LOCALI IN VIGORE, I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI COSTITUISCONO IL CONTRATTO DI GARANZIA COMPLETO ED ESCLUSIVO TRA L'ACQUIRENTE O IL CONDUTTORE ED HP IN RELAZIONE AL PRODOTTO HARDWARE HP ACQUISTATO O PRESO IN LOCAZIONE. I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI SOSTITUISCONO OGNI EVENTUALE ACCORDO O DICHIARAZIONE PRECEDENTI, COMPRESSE LE DICHIARAZIONI RIPORTATE NELLA DOCUMENTAZIONE DI VENDITA HP E NELLA CONSULENZA FORNITA DA HP O DA SUOI AGENTI E DIPENDENTI IN RELAZIONE ALL'ACQUISTO O AL LEASING DEL PRODOTTO HARDWARE HP. Non saranno valide modifiche alla presente garanzia se non in forma scritta a firma d'un funzionario HP autorizzato.

## **Limitazione di responsabilità**

NEL CASO IN CUI IL PRODOTTO HARDWARE NON FUNZIONI COME SOPRA GARANTITO, LA RESPONSABILITÀ MASSIMA DI HP NELL'AMBITO DELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA È ESPLICITAMENTE LIMITATA AL VALORE MINORE TRA IL PREZZO VERSATO PER IL PRODOTTO E IL COSTO DELLA RIPARAZIONE O DELLA SOSTITUZIONE DI QUALSIASI COMPONENTE HARDWARE CHE NON DOVESSE FUNZIONARE CORRETTAMENTE IN CONDIZIONI DI UTILIZZO NORMALE.

SALVO QUANTO SOPRA PRECISATO, HP NON SARÀ IN NESSUN CASO RESPONSABILE DI DANNI IMPUTABILI AL PRODOTTO O AL MANCATO FUNZIONAMENTO DELLO STESSO, COMPRESI LUCRO CESSANTE, MANCATO RISPARMIO E DANNI SPECIALI, INDIRETTI O CONSEGUENZIALI. HP NON SARÀ RESPONSABILE PER EVENTUALI RICHIESTE DI RISARCIMENTO DI TERZI O AVANZATE DALL'ACQUIRENTE O DAL CONDUTTORE A NOME DI TERZI.

LA PRESENTE LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ SARÀ VALIDA INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE VENGANO INVOCATI DANNI, O AVANZATA UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO, AI SENSI DELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA O SOTTO FORMA DI RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER ILLECITO (COMPRESI NEGLIGENZA E RESPONSABILITÀ RIGOROSAMENTE IMPUTABILE AL PRODOTTO), RICHIESTA DI RISARCIMENTO CONTRATTUALE O DI QUALSIASI ALTRA NATURA. LA PRESENTE LIMITAZIONE NON POTRÀ ESSERE FATTA OGGETTO DI RINUNCIA NÉ MODIFICATA DA CHICCHESIA E AVRÀ VALORE ANCORCHÉ L'ACQUIRENTE ABBAIA AVVISATO HP O UN SUO FUNZIONARIO AUTORIZZATO DELL'EVENTUALITÀ DI TALI DANNI. TUTTAVIA, LA LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ NON TROVERÀ APPLICAZIONE ALLE RICHIESTE DI RISARCIMENTO PER LESIONI PERSONALI.

LA PRESENTE GARANZIA LIMITATA CONFERISCE ALL'ACQUIRENTE SPECIALI DIRITTI LEGALI, CHE POSSONO VARIARE DA STATO A STATO E DA PAESE A PAESE. PER CONOSCERE ESATTAMENTE I SUOI DIRITTI L'ACQUIRENTE O IL CONDUTTORE SONO TENUTI AD INFORMARSI PERSONALMENTE SULLA LEGISLAZIONE IN VIGORE NELLO STATO O NEL PAESE D'APPARTENENZA.

## **Periodo di garanzia limitata**

Il periodo di garanzia limitata per i Prodotti hardware HP ha una durata prestabilita a decorrere dalla data d'acquisto del prodotto, come risulta dallo scontrino fiscale, salvo diversa disposizione scritta di HP o del rivenditore.

**Tabella 1: Prodotti server ProLiant e IA-32**

Prodotti	Periodo di garanzia limitata e metodo d'intervento in garanzia <sup>1</sup>	Tempo d'intervento <sup>2</sup>
Server HP tc2120	1 anno componenti <sup>3</sup> e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
Server blade <sup>4</sup> ProLiant BL e-Class	1 anno componenti	Giorno lavorativo seguente
Rivestimenti per server blade ProLiant BL e-Class, vassoi di interconnessione	3 anni componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
Server blade ProLiant BL30p, BL35p	1 anno: componenti e m.o. presso il cliente 2-3 anni: solo componenti	Componenti: da 1 a 5 giorni lavorativi. M.o.: giorno lavorativo seguente
Server blade* ProLiant BL p-Class (escluso BL30p, BL35p), rivestimenti dei server blade, interconnessioni, rivestimenti alimentati, distribuzione dell'alimentazione, stazioni diagnostiche	3 anni componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
ProLiant CL380 packaged cluster* <sup>5</sup>	3 anni componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
Server ProLiant DL140	1 anno componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi <sup>6</sup>
Server ProLiant DL145	1 anno componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Server ProLiant DL320*	1 anno: componenti e m.o. presso il cliente 2-3 anni: solo componenti	Componenti: da 1 a 5 giorni lavorativi. M.o.: giorno lavorativo seguente
Server ProLiant ML110	1 anno componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
Server ProLiant ML150	1 anno componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
Server ProLiant ML310	1 anno componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
Server ProLiant ML330 G2, G3	1 anno componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente
Tutti gli altri modelli ProLiant*	3 anni componenti e m.o. presso il cliente	Giorno lavorativo seguente

<sup>1</sup>L'assistenza in garanzia indicata in tabella corrisponde al livello base offerto. La garanzia allegata al prodotto hardware HP può essere migliorativa rispetto al livello base. Per informazioni sulle condizioni di garanzia correnti rivolgersi all'ufficio vendite HP di zona.

<sup>2</sup>**A sua esclusiva discrezione, HP può decidere, caso per caso, se l'intervento in garanzia presso la sede del cliente è necessario o meno. HP fornirà assistenza telefonica per gli eventuali aggiornamenti del BIOS e del firmware necessari, non coperti da assistenza in garanzia presso il cliente.** Per i tempi d'intervento si considerano giorni ed ore lavorativi in base agli standard locali. Se non altrimenti specificato, tutti i tempi d'intervento vengono calcolati dall'ora della chiamata del cliente fino al momento in cui HP non ha stabilito un orario d'intervento di concerto con il cliente o non ha iniziato l'intervento o l'assistenza telefonici. Questa formula di garanzia è basata sul criterio del massimo impegno ragionevolmente sostenibile in un'ottica commerciale. In alcuni paesi e in funzione di condizioni speciali del fornitore del servizio, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente si trova fuori dalla zona di intervento abituale, il tempo di risposta può essere maggiore o può dar luogo ad una maggiorazione tariffaria. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>3</sup>La garanzia HP per le parti di ricambio copre la sostituzione gratuita delle sole parti difettose (costi di spedizione inclusi).

<sup>4</sup>I server blade ProLiant BL e-Class non acquisiscono gli attributi della garanzia del rivestimento del server blade.

<sup>5</sup>Per altri ProLiant cluster vale la garanzia dei rispettivi componenti.

<sup>6</sup>I tempi d'intervento previsti per i componenti vanno da 1 a 5 giorni lavorativi.

\*Il periodo di garanzia massimo dei dischi fissi ATA e SATA è di un anno, indipendentemente dalla durata della garanzia del sistema in cui sono installati.

**Tabella 2: Optional per server ProLiant e IA-32<sup>1</sup>**

Prodotti	Periodo di garanzia limitata e metodo d'intervento in garanzia <sup>2</sup>	Tempo d'intervento <sup>3</sup>
Batterie	1 anno componenti <sup>4</sup>	Da 1 a 5 giorni lavorativi <sup>5</sup>
Cavi	1 anno componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Rivestimenti dischi	3 anni componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Dischi rigidi (ATA, SATA) <sup>6</sup>	1 anno componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Dischi rigidi (SCSI)	3 anni componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Adattatori per bus host	3 anni componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Memoria	1 anno componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Schede di rete (NIC)	1 anno componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Unità ottiche	3 anni componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Protezione e gestione dell'alimentazione	1 anno: componenti e m.o. presso il cliente 2-3 anni: solo componenti	Componenti: da 1 a 5 giorni lavorativi M.o.: giorno lavorativo seguente
Processori	3 anni componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Rack e accessori per rack	3 anni componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Schede Remote Insight Lights Out Edition II	1 anno componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi
Memorizzazione condivisa Smart Array	3 anni componenti 3 anni presso il cliente 3 anni m.o.	Giorno lavorativo seguente
Controller array di memorizzazione	3 anni componenti	Da 1 a 5 giorni lavorativi

<sup>1</sup>Nella tabella 2 sono riportati solo i prodotti optional per i server ProLiant e IA-32. I termini di garanzia HP disponibili per altri optional sono indicati nella garanzia limitata fornita con i prodotti.

<sup>2</sup>L'assistenza in garanzia indicata in tabella corrisponde al livello base offerto. La garanzia allegata al prodotto hardware HP può essere migliorativa rispetto al livello base. Per informazioni sulle condizioni di garanzia correnti rivolgersi all'ufficio vendite HP di zona.

<sup>3</sup>**A sua esclusiva discrezione, HP può decidere, caso per caso, se l'intervento in garanzia presso la sede del cliente è necessario o meno. HP fornirà assistenza telefonica per gli eventuali aggiornamenti del BIOS e del firmware necessari, non coperti da assistenza in garanzia presso il cliente.** Per i tempi d'intervento si considerano giorni ed ore lavorativi in base agli standard locali. Se non altrimenti specificato, tutti i tempi d'intervento vengono calcolati dall'ora della chiamata del cliente fino al momento in cui HP non ha stabilito un orario d'intervento di concerto con il cliente o non ha iniziato l'intervento o l'assistenza telefonici. Questa formula di garanzia è basata sul criterio del massimo impegno ragionevolmente sostenibile in un'ottica commerciale. In alcuni paesi e in funzione di condizioni speciali del fornitore del servizio, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente si trova fuori dalla zona di intervento abituale, il tempo di risposta può essere maggiore o può dar luogo ad una maggiorazione tariffaria. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>4</sup>La garanzia HP per le parti di ricambio copre la sostituzione gratuita delle sole parti difettose.

<sup>5</sup>I tempi d'intervento previsti per i componenti vanno da 1 a 5 giorni lavorativi.

<sup>6</sup>Il periodo di garanzia massimo di questi optional è di un anno, indipendentemente dalla durata della garanzia del sistema in cui sono installati.

**Tabella 3: Prodotti software**

<b>Prodotti</b>	<b>Supporto tecnico</b>	<b>Tempo d'intervento<sup>1</sup></b>
Software HP	90 giorni di supporto telefonico per il software	Orari di ufficio standard
Software con marchio di terzi installato da HP o acquistato presso di essa	90 giorni di supporto telefonico per il software	Orari di ufficio standard
Supporti software <sup>2</sup>	90 giorni di sostituzione dei supporti difettosi	5 giorni lavorativi <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Per i tempi d'intervento si considerano giorni ed ore lavorativi in base agli standard locali. Se non altrimenti specificato, tutti i tempi d'intervento vengono calcolati dall'ora della chiamata del cliente fino al momento in cui HP non ha stabilito un orario d'intervento di concerto con il cliente o non ha iniziato l'intervento o l'assistenza telefonici. In alcuni paesi e in funzione di condizioni speciali del fornitore del servizio, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente si trova fuori dalla zona di intervento abituale, il tempo di risposta può essere maggiore o può dar luogo ad una maggiorazione tariffaria. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>2</sup>Supporti software: il materiale utilizzato per la spedizione del software HP o di software di terzi installato da HP o acquistato presso di essa (ad es. CD, dischetti o nastri).

<sup>3</sup>Il tempo d'intervento per la sostituzione dei supporti è basato sul criterio del massimo impegno ragionevolmente sostenibile in un'ottica commerciale.

## Tipi di assistenza in garanzia

Per poter fornire il miglior servizio di assistenza possibile durante il periodo di garanzia, è possibile che HP chieda di verificare le configurazioni, caricare il firmware aggiornato, installare patch software, eseguire test diagnostici HP o utilizzare soluzioni di teleassistenza HP, se applicabili.

Per consentire alla HP di fornire il miglior servizio di assistenza possibile durante il periodo di garanzia, si invitano gli utenti ad accettare e utilizzare le tecnologie di assistenza HP disponibili. Se si decide di non sfruttare le funzionalità di teleassistenza è possibile che vengano applicati maggiori costi dovuti al maggiore impegno di assistenza richiesto. Di seguito sono riportati i servizi di assistenza in garanzia disponibili per il prodotto hardware HP acquistato.

### Assistenza in garanzia presso il cliente

La garanzia limitata HP può includere la fornitura di manodopera presso il cliente per la riparazione di componenti hardware. HP fornisce questo tipo di servizio nel normale orario d'ufficio. Gli orari di ufficio standard sono di solito dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì, ma potrebbero variare con le procedure aziendali locali. Se la sede del cliente si trova fuori dalla zona di intervento abituale (di norma 50 km), il tempo di risposta può essere maggiore o può dar luogo ad una maggiorazione tariffaria. Per individuare il centro assistenza autorizzato HP di zona consultare il sito web HP [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

HP può, a sua esclusiva discrezione, decidere se l'intervento in garanzia presso la sede del cliente è necessario o no. In molti casi, ad esempio, il problema può essere risolto tramite un componente Customer Self Repair (CSR) che il cliente è in grado di sostituire da solo sulla base delle istruzioni e della documentazione fornite da HP. L'utente è inoltre invitato a cooperare con HP nel tentativo di risolvere il problema telefonicamente. Ciò può comportare l'esecuzione di procedure diagnostiche di routine, l'installazione di aggiornamenti software o patch, la disinstallazione di componenti optional di terzi e/o la loro sostituzione. Perché l'intervento possa essere effettuato presso la sede del cliente, è necessario:

- (a) che sia presente un tecnico del cliente durante l'intervento presso la sede di quest'ultimo;
- (b) comunicare ad HP se i prodotti vengono utilizzati in un ambiente che pone problemi potenziali di salute o sicurezza al personale di HP o dei suoi subappaltatori;
- (c) nei limiti delle esigenze di sicurezza ragionevoli, consentire ad HP il libero accesso in condizioni sicure e l'utilizzo di tutte le infrastrutture, informazioni e sistemi che HP ritenga necessari per fornire un'assistenza tempestiva;
- (d) garantire che tutte le targhette delle cose produttrici (numeri di serie etc.) siano al loro posto, accessibili e leggibili;
- (e) mantenere un ambiente coerente con le specifiche del prodotto e le configurazioni di assistenza.

Se si ha bisogno di un tecnico HP per la sostituzione dei componenti è possibile stipulare contratti di assistenza integrativi con maggiorazione di costo.

## **Assistenza in garanzia con invio di unità sostitutiva**

La garanzia limitata HP può comportare la sostituzione in garanzia di un'unità. In base alle condizioni di questo tipo di assistenza in garanzia, nel caso in cui un'unità venga riscontrata difettosa, HP spedisce direttamente il prodotto sostitutivo al cliente. Alla ricezione dell'unità sostitutiva, il cliente dovrà restituire ad HP quella difettosa, nella stessa confezione di consegna dell'unità sostitutiva, entro un periodo prestabilito, normalmente di quindici giorni. I costi di spedizione e assicurazione relativi alla restituzione del prodotto difettoso ad HP sono a carico di HP. La mancata restituzione del prodotto difettoso potrà comportare la fatturazione del componente sostitutivo da parte di HP.

## **Assistenza in garanzia di tipo Customer Self Repair**

Nei paesi in cui è disponibile il servizio, la garanzia limitata HP può prevedere un intervento in garanzia di tipo Customer Self Repair. Se applicabile, HP determinerà a sua esclusiva discrezione che la formula CSR è l'unica appropriata per l'intervento in garanzia. In tal caso, HP fornirà direttamente i componenti al cliente per il tipo di intervento previsto, riducendo decisamente in tal modo i tempi di intervento. Dopo che il cliente avrà contattato HP e verrà deciso che il problema possa essere riparato con l'impiego di detti componenti, gli stessi verranno inviati direttamente al cliente. Al ricevimento dei componenti, le parti difettose dovranno essere sostituite sulla base delle istruzioni e della documentazione fornite. Qualora dovesse essere necessaria ulteriore assistenza, contattare il centro assistenza tecnico HP per parlare direttamente con un tecnico specializzato. Nei casi in cui le parti sostituite debbano essere rese ad HP, la spedizione dovrà essere effettuata nel periodo previsto, solitamente quindici (15) giorni. I componenti difettosi dovranno essere restituiti con la relativa documentazione nell'imballo regolamentare. La mancata restituzione del prodotto difettoso potrà comportare la fatturazione del componente sostitutivo da parte di HP. Con la formula CSR, HP pagherà i costi di spedizione e di resa e deciderà il mezzo di spedizione da utilizzare (posta/corriere). In caso di applicabilità del servizio CSR consultare la documentazione relativa al prodotto hardware. Per ulteriori informazioni su questa modalità di intervento in garanzia consultare il sito web HP <http://www.hp.com/support>.

## **Trasferimento della garanzia limitata ad un altro paese**

In base al programma di garanzia limitata globale HP, i prodotti possono essere acquistati in un paese e trasferiti in un altro in cui HP disponga di un servizio di assistenza tecnica, senza inficiare la garanzia. Le condizioni di garanzia, la disponibilità del servizio e i tempi d'intervento possono variare da paese a paese. Inoltre i tempi d'intervento standard dipendono dalla disponibilità di ricambi nel paese specifico. Nell'ambito della procedura di notifica del programma di garanzia globale HP, al cliente può venire richiesto di fornire ulteriori informazioni sul prodotto, prima di provvedere al trasferimento. Le informazioni richieste consentono ad HP di fornire un servizio con il livello qualitativo richiesto nel Paese di destinazione e garantiscono che il prodotto sia adatto per funzionare in esso. Se il prodotto viene trasferito in un altro paese o regione, verrà mantenuta la garanzia originale.

Prima di trasferire prodotti HP in un altro paese contattare HP, un rivenditore autorizzato HP oppure visitare il sito web all'indirizzo <http://www.hp.com/support> per avviare la procedura di notifica del programma di garanzia globale HP.

HP non è responsabile di eventuali diritti doganali o imposte dovute all'atto del trasferimento dei prodotti. Il trasferimento dei prodotti può rientrare nell'ambito delle disposizioni in materia di controllo alle esportazioni emesse dal governo USA o da altri governi.

## **Nuove formule di assistenza**

HP prevede una serie di ulteriori formule di copertura per il prodotto, acquistabili localmente. Alcuni servizi di questo tipo tuttavia potrebbero non essere disponibili in tutti i paesi. Per informazioni sulla disponibilità delle nuove formule di assistenza e sui costi dei servizi consultare il sito web HP <http://www.hp.com/support>.

## Garanzie limitate software e optional

I termini e le condizioni di garanzia limitata per la maggior parte degli optional con marchio HP (optional HP) sono indicati nelle rispettive dichiarazioni di garanzia limitata fornite con i prodotti stessi. Se l'optional HP è installato in un prodotto hardware HP, HP può fornire assistenza in garanzia per il periodo specificato nei documenti di garanzia (Periodo di garanzia limitata optional HP) forniti a corredo dell'optional HP o, se più lungo, per il periodo di garanzia residuo del prodotto hardware HP in cui è stato installato l'optional HP, e comunque con un limite di tre (3) anni dalla data d'acquisto dell'optional HP. Il periodo di garanzia limitata optional HP decorre dalla data d'acquisto o di leasing presso HP, o dalla data in cui HP ha completato l'installazione. Lo scontrino fiscale o altro documento assimilato, con l'indicazione della data d'acquisto o di leasing del prodotto, saranno considerati prova d'acquisto o di leasing. Per ulteriori dettagli vedere la garanzia limitata dell'optional HP. I prodotti optional di terzi vengono forniti nelle condizioni in cui si trovano ("AS IS"), fermo restando che le rispettive case produttrici o fornitrici possono fornire garanzie dirette all'acquirente.

SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE INDICATO NEL CONTRATTO DI LICENZA PER L'USO DEL PROGRAMMA O PER L'UTENTE FINALE, O SALVO DIVERSA DISPOSIZIONE DI LEGGE DEL PAESE D'APPARTENENZA, I PRODOTTI SOFTWARE, COMPRESI IL SISTEMA OPERATIVO E QUELLI EVENTUALMENTE PREINSTALLATI DA ESSA, VENGONO FORNITI NELLE CONDIZIONI IN CUI SI TROVANO ("AS IS").

Gli unici obblighi di HP in ordine al software da essa distribuito da HP col proprio marchio sono quelli indicati nel contratto di licenza per l'uso del programma o per l'utente finale fornito col software. Se i supporti rimovibili su cui la HP distribuisce il software si rivelassero difettosi nel materiale o nella lavorazione durante il periodo della garanzia di 90 (novanta) giorni a partire dalla data d'acquisto, l'unico rimedio sarà la restituzione dei supporti alla HP per la sostituzione. Per i supporti rimovibili nuovi consultare il sito web:

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

Il cliente deve farsi carico di contattare le case produttrici o i fornitori di prodotti non HP per ciò che riguarda l'assistenza in garanzia.

## Assistenza tecnica software

Per un periodo di 90 (novanta) giorni dalla data d'acquisto la HP fornirà diverse forme d'assistenza tecnica software, comprese metodi multimediali e telefonici, per il software HP, il software di terzi pre-installato da HP e il software di terzi acquistato presso HP. Per informazioni sulle risorse in linea e i numeri telefonici consultare "Come contattare HP". Eventuali eccezioni a quanto sopra verranno specificate nel Contratto di licenza per l'utente finale (EULA).

Il supporto tecnico per il software comprende i seguenti tipi di interventi d'assistenza:

- Risposte alle domande sull'installazione (istruzioni, fasi preliminari e prerequisiti).
- Installazione e configurazione del software (modalità e fasi iniziali). **Escluse** ottimizzazione del sistema, personalizzazione e configurazione di reti.
- Interpretazione dei messaggi di errore del sistema.
- Isolamento di problemi del sistema in caso di problemi nell'utilizzo del software.
- Reperimento di informazioni o aggiornamenti per i support pack.

L'assistenza tecnica software NON prevede l'intervento in caso di:

- Generazione o diagnosi di programmi o codici sorgenti generati dall'utente.
- Installazione di prodotti di terzi.

## Come contattare HP

Se il prodotto si guasta durante il periodo di garanzia limitata e le indicazioni contenute nella documentazione non sono sufficienti per risolvere il problema, per ricevere assistenza tecnica procedere come segue:

- Individuare il centro assistenza HP più vicino sul sito web: <http://www.hp.com/support>.
- Rivolgersi a un rivenditore autorizzato HP o ad un centro assistenza autorizzato e verificare di avere a disposizione le seguenti informazioni:
  - Numero di serie del prodotto, nome e numero del modello
  - Eventuali messaggi di errore
  - Periferiche add-on (optional)
  - Sistema operativo
  - Hardware o software di terzi
  - Domande specifiche
  - Prova di acquisto o di proprietà

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