

Garantie mondiale et assistance technique

Serveurs et options HP ProLiant et IA-32

Conditions générales

SAUF INDICATION CONTRAIRE EXPRESSE DANS LA PRÉSENTE GARANTIE, HP NE DONNE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS UNE QUELCONQUE GARANTIE IMPLICITE DE CAPACITÉ MARCHANDE ET D'APTITUDE À REMPLIR UN BUT PARTICULIER. HP DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTES LES GARANTIES NON ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE GARANTIE. LES GARANTIES IMPLICITES IMPOSÉES LÉGALEMENT SONT LIMITÉES DANS LE TEMPS À LA PÉRIODE DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE. CERTAINS ÉTATS OU PAYS N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION DE LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES OU L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCIDENTELS 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.

CETTE GARANTIE LIMITEE VOUS CONFERE DES DROITS SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT BÉNÉFICIER D'AUTRES DROITS SELON L'ÉTAT OU LE PAYS OÙ VOUS RÉSIDEZ. NOUS VOUS INVITONS À VOUS INFORMER DE L'ÉTENDUE DE VOS DROITS EN CONSULTANT LES LOIS APPLICABLES DANS VOTRE ÉTAT OU PAYS.

Cette garantie s'applique aux matériels de marque HP et Compaq (appelés "produits matériels HP" dans cette garantie) vendus ou loués par Hewlett-Packard Company ou Compaq Computer Corporation, une filiale à part entière de la société Hewlett-Packard aux États-Unis, ses filiales, ses affiliés, revendeurs agréés ou distributeurs locaux dans le monde (collectivement désignés "HP" dans cette garantie). Le terme "produit matériel HP" est réservé aux composants matériels et aux microprogrammes nécessaires à leur utilisation. Le terme "produit matériel HP" NE COUVRE PAS les applications logicielles ou autres programmes.

Cette garantie peut être mise en œuvre dans tous les pays où HP et ses Mainteneurs Agréés fournissent des services de garantie soumis aux conditions énoncées dans la présente notice 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. Sauf indication contraire dans cette déclaration de garantie limitée de la part de HP, de ses filiales ou affiliés, cette garantie est offerte et sera honorée exclusivement par Hewlett-Packard Company (ou l'entité HP juridiquement responsable dans le pays où vous résidez) ; les exclusions et limitations s'appliquent toutefois à l'ensemble de HP, comme défini plus haut.

HP garantit que les produits matériels HP que vous avez achetés ou loués auprès de HP sont exempts de défaut de matière première ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale dans des configurations prises en charge par HP pendant toute la durée de garantie. La garantie prend effet à la date de l'achat ou de la location auprès de 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. Cette dernière peut vous être demandée pour pouvoir bénéficier du service de garantie. Vous avez droit au service de garantie au cas où une réparation de votre matériel HP serait nécessaire pendant la période couverte par la garantie. Le bénéfice de la présente garantie est réservé à l'acheteur ou au locataire utilisateur final initial du produit matériel HP et ne peut être transféré aux propriétaires ou locataires successifs du produit.

Les produits HP sont fabriqués à partir de matériel neuf ou d'une combinaison de matériel neuf et reconditionné dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles du matériel neuf. Les pièces de rechange sont soit neuves soit de qualité équivalente. Ces dernières sont garanties exemptes de défaut de matière première ou de fabrication pendant trente (30) jours ou, si la durée est plus longue, pour le restant de la période de garantie du produit matériel HP dans lequel elles ont été installées. **HP décline toute responsabilité en cas de problèmes d'interopérabilité ou de compatibilité survenant du fait de l'installation de pièces prévues pour un système dans un autre système de marque et de modèle différent.**

Pendant la période de la garantie, HP réparera ou remplacera les composants défectueux. Ceci constitue votre recours exclusif en ce qui concerne les produits défectueux. Si après des efforts répétés, HP n'est pas en mesure de remettre le produit en état de fonctionnement, HP pourra décider, à son entière discrétion, de remplacer votre produit par un produit aux fonctionnalités et performances équivalentes. HP se réserve le droit de vous offrir, au lieu du remplacement du produit, le remboursement de son prix d'achat ou de location (sans intérêt). Tout composant ou produit matériel remplacé dans le cadre de cette garantie devient la propriété de HP. La pièce ou le produit de remplacement bénéficie soit de la garantie de la pièce ou du produit remplacé, soit de la garantie de trente (30) jours de la pièce de rechange.

La présente garantie ne couvre pas les consommables ni les produits qui ne portent pas la marque HP. HP n'offre aucune garantie pour les produits tiers, et ce même s'ils sont fournis avec des produits matériels HP. Par ailleurs, HP fournit de tels produits tiers "EN L'ETAT". Les fabricants ou fournisseurs originaux pourront toutefois fournir leur propre garantie comme stipulé dans la documentation accompagnant lesdits produits tiers.

Les présentes conditions à l'exclusion de toute autre constituent la garantie contractuelle accordée par HP sur le produit matériel HP que vous avez acheté ou loué. Ces conditions remplacent tout accord ou déclaration préalable, y compris celles des documents de vente HP ou les conseils prodigués par HP, un agent ou un employé HP, relatives à l'achat ou à la location du produit matériel 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 agréé de HP.

LA PRESENTE GARANTIE NE COUVRE PAS LES CONSOMMABLES NI LES PRODUITS DONT LE NUMERO DE SERIE A ETE EFFACE OÙ AYANT ÉTÉ ENDOMMAGÉ OU DEVENUS DEFECTUEUX A LA SUITE (A) D'UN ACCIDENT, D'UNE UTILISATION INCORRECTE, D'UN USAGE ABUSIF OU DE CAUSES EXTERNES ; (B) DU NON-RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION ENONCEES DANS LA DOCUMENTATION UTILISATEUR FOURNIE AVEC LE PRODUIT ; (C) DE L'UTILISATION DE PIECES NON FABRIQUEES OU VENDUES PAR HP OU (D) D'UNE MODIFICATION OU D'UNE REPARATION EFFECTUEE PAR QUICONQUE AUTRE QUE HP, UN MAINTENEUR AGREE PAR HP, OU VOUS-MEME POUR LES PIECES DE RECHANGE HP OU LES PIECES AGREEES PAR HP REMPLAÇABLES PAR L'UTILISATEUR FINAL SI ELLES SONT DISPONIBLES DANS VOTRE PAYS. HP NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DU PRODUIT. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES RESULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS FOURNIES POUR CE PRODUIT MATÉRIEL HP.

VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES ENREGISTRÉES SUR VOTRE DISQUE DUR OU UN AUTRE PÉRIPHÉRIQUE DE STOCKAGE, AFIN DE VOUS PRÉMUNIR CONTRE TOUTE ÉVENTUALITÉ DE PANNE, D'ALTÉRATION OU DE PERTES DE DONNÉES. AVANT DE NOUS ENVOYER UN QUELCONQUE PRODUIT POUR RÉPARATION, VEILLEZ À FAIRE UNE COPIE DE SAUVEGARDE DE VOS DONNÉES ET À SUPPRIMER TOUTES LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES. 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 COMPAQ OU HP AU MOMENT DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

Limitation de responsabilité

EN CAS DE DEFAULT DE MATIERE PREMIERE OU DE FABRICATION, LA PRESENTE GARANTIE CONTRACTUELLE EST STRICTEMENT LIMITEE À LA REPARATION OU AU REMPLACEMENT DU PRODUIT. EN TOUT ETAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITE DE HP DANS LE CADRE DE LA PRESENTE GARANTIE EST EXPRESSEMENT LIMITEE AU PRIX D'ACHAT DU PRODUIT EN CAUSE OU, S'IL EST INFERIEUR, AU COUT DE REPARATION OU DE REMPLACEMENT DU COMPOSANT DÉFAILLANT.

EN AUCUN CAS HP NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE D'UN PRÉJUDICE FINANCIER, COMMERCIAL OU D'UNE AUTRE NATURE CAUSÉ DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT. HP NE POURRA ETRE TENUE RESPONSABLE DES RECLAMATIONS FAITES PAR UNE TIERCE PARTIE OU PAR VOUS POUR LE COMPTE D'UNE TIERCE PARTIE.

CETTE LIMITATION NE S'APPLIQUE PAS AUX DOMMAGES CORPORELS. CETTE GARANTIE VOUS CONFÈRE DES DROITS SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT BÉNÉFICIER D'AUTRES DROITS SELON L'ÉTAT OU LE PAYS OÙ VOUS RESIDEZ. NOUS VOUS INVITONS A VOUS INFORMER DE L'ÉTENDUE DE VOS DROITS EN CONSULTANT LES LOIS APPLICABLES DANS VOTRE ETAT OU PAYS.

Options et logiciels

HP garantit que l'option HP que vous avez achetée ou louée auprès de HP ou d'un revendeur agréé HP est exempte de défaut de matière première ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale pendant toute la durée de la garantie indiquée au Tableau 2 ou, si la durée est plus longue, pour le restant de la période de garantie du produit matériel HP dans lequel elle a été installée ; cette durée ne dépassera pas un total de trois (3) ans à compter de la date d'achat de l'option HP. Ce qui précède ne s'applique pas à certaines options stipulées dans le Tableau 2. La garantie prend effet à la date de l'achat auprès de HP ou d'un revendeur agréé HP. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat du produit constitue la preuve de l'achat.

HP NE GARANTIT PAS LES PRODUITS LOGICIELS TIERS, Y COMPRIS TOUT LOGICIEL OU SYSTÈME D'EXPLOITATION ÉVENTUELLEMENT PRÉINSTALLÉ PAR COMPAQ OU HP. En cas de défaut de matière première ou de fabrication du support amovible contenant les logiciels fournis pendant la période de garantie de un (1) an à compter de la date d'achat, la présente garantie est strictement limitée au remplacement du support amovible. Les seules obligations de HP en matière de logiciels distribués par HP sous la marque HP ou Compaq sont énoncées dans le contrat applicable de licence de programme ou d'utilisateur final.

Assistance technique pour les logiciels

L'assistance technique pour votre produit logiciel, les logiciels tiers installés par HP et les logiciels tiers achetés auprès de HP est disponible sur le site Web HP ou par téléphone pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat. Reportez-vous à la section "[Comment nous contacter](#)" pour plus d'informations.

L'assistance par téléphone (pour les logiciels) comprend :

- Les réponses à vos questions sur l'installation (procédures, mise en route et conditions requises)
- Installation et configuration des logiciels lors de la première installation (procédures, mise en route ; l'optimisation, la personnalisation et la configuration réseau ne sont pas comprises)
- Utilisation des outils de gestion de système et des logiciels de diagnostics
- Interprétation des messages d'erreur système
- Séparation des problèmes système des problèmes d'utilisation du logiciel
- Obtention d'informations sur les "support pack" ou des mises à jour

Des services supplémentaires d'installation et le démarrage peuvent être obtenus aux conditions tarifaires en vigueur (voir "[Extensions de garantie](#)").

L'étendue des services d'assistance peut varier en fonction des dispositions légales propres à chaque pays. A l'issue de la période de quatre-vingt-dix (90) jours, l'assistance technique pour le logiciel préinstallé ou compris dans le produit HP, pourra être fournie aux conditions tarifaires en vigueur (voir "[Extensions de garantie](#)").

Période de garantie

Tableau 1 : Produits serveurs ProLiant et IA-32

Produits serveurs	Année 1	Année 2	Année 3
Serveur HP tc2120	Pièces ¹ , sur site 1JO ²	–	–
Serveur lame ProLiant BL e-Class ³	Pièces uniquement 1JO	–	–
Boîtier pour serveurs lame ProLiant BL e-Class, tiroirs d'interconnexion	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO
Serveur en lames ProLiant BL30p	Pièces sur site 1JO	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Serveur en lames ProLiant BL classe p (sauf BL30p), boîtiers pour serveur en lames, interconnexions, boîtiers d'alimentation, distribution d'alimentation, stations de diagnostic	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO
Grappes ProLiant CL1850 et CL380 prêtes à l'emploi ⁴	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO
ProLiant DL140	Pièces uniquement 5JO ⁵	–	–
ProLiant DL145	Pièces uniquement 5JO	–	–
ProLiant DL320	Pièces sur site 1JO	Pièces uniquement 5JO ⁴	Pièces uniquement 5JO
ProLiant ML110	Pièces sur site 1JO	–	–
ProLiant ML310	Pièces sur site 1JO	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Pièces sur site 1JO	–	–
Tous les autres modèles ProLiant	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO

Remarques

¹ La garantie Pièces HP ne couvre que le remplacement gratuit des pièces défectueuses (frais d'envoi inclus).

² **HP déterminera si un service de garantie sur site est nécessaire ou non au cas par cas. HP assurera une assistance technique par téléphone pour toute mise à niveau du Bios et des microprogrammes. De telles mises à niveau ne seront pas couvertes par le service de garantie HP sur site.** Le délai d'intervention est d'un jour ouvré (1JO) suivant la demande d'intervention, compte tenu des heures de bureau du pays d'appel. 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 en fonction de certaines contraintes d'approvisionnement. Si vos installations sont situées en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient allongés ou que des frais supplémentaires soient facturés.

³ Les serveurs lames ProLiant BL e-Class ne bénéficient pas des conditions de garantie des boîtiers pour serveurs lames.

⁴ D'autres grappes ProLiant bénéficient de la même garantie que leurs composants.

⁵ Le délai d'intervention pour les pièces est compris entre 1 et 5 jours ouvrés (5JO).

Tableau 2 : Options pour serveurs ProLiant et IA-32¹

Produits en option	Année 1	Année 2	Année 3
Batteries	Pièces ² uniquement 5 JO ³	–	–
Câbles	Pièces uniquement 5 JO	–	–
Boîtiers pour disques durs	Pièces uniquement 5 JO	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Disques durs (ATA) ⁴	Pièces uniquement 5 JO	–	–
Disques durs (SCSI)	Pièces uniquement 5 JO	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Cartes de couplage	Pièces uniquement 5 JO	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Mémoire	Pièces uniquement 5 JO	–	–
Cartes réseau	Pièces uniquement 5 JO	–	–
Unités optiques	Pièces uniquement 5 JO	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Protection et gestion de l'alimentation	Pièces, retour atelier, sur site 1 JO ⁵	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Processeurs	Pièces uniquement 5 JO	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Racks et accessoires	Pièces uniquement 5 JO	Pièces uniquement 5JO	Pièces uniquement 5JO
Cartes Remote Insight Lights Out Edition II	Pièces uniquement 5 JO	–	–
Stockage partagé Smart Array ²	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO	Pièces sur site 1JO

Remarques

¹ Le Tableau décrit exclusivement les options pour serveurs ProLiant et IA-32. Les conditions de garantie des autres options sont stipulées dans la garantie limitée qui les accompagne.

² La garantie Pièces HP ne couvre que le remplacement des pièces défectueuses.

³ Le délai d'intervention pour les pièces est compris entre 1 et 5 jours ouvrés (5 JO).

⁴ Ces options bénéficient d'une période de garantie maximale d'une (1) année, indépendamment de la période de garantie du système dans lequel elles sont installées.

⁵ HP déterminera si un service de garantie sur site est nécessaire ou non au cas par cas. HP assurera une assistance technique par téléphone pour toute mise à niveau du Bios et des microprogrammes. De telles mises à niveau ne seront pas couvertes par le service de garantie HP sur site. Le délai d'intervention est d'un jour ouvré (1 JO) suivant la demande d'intervention, compte tenu des heures de bureau du pays d'appel. 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 en fonction de certaines contraintes d'approvisionnement. Si vos installations sont situées en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient allongés ou que des frais supplémentaires soient facturés.

Tableau 3 : Produits logiciels

Produits logiciels	Assistance technique	Délai d'intervention ¹
Logiciels de marque HP	Assistance téléphonique pour les logiciels de 90 jours	Heures normales d'ouverture
Logiciels d'autres marques installés par HP ou achetés chez HP	Assistance téléphonique pour les logiciels de 90 jours	Heures normales d'ouverture
Support du logiciel fourni ²	1 an, remplacement du support défectueux	5 jours ouvrés ³
Remarques ¹ Le délai d'intervention de l'assistance téléphonique pour les logiciels tient compte des heures d'ouverture normales du pays d'appel, généralement de 8 heures à 17 heures, du lundi au vendredi. ² Support 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). ³ L'intervention le jour ouvré suivant est garantie dans les limites du possible.		

Types de services fournis dans le cadre de la garantie

En vue d'assurer le meilleur niveau de support technique et de service au cours de la période de garantie, HP encourage fortement l'utilisation des technologies d'assistance fournies par elle. Ces technologies comprennent des outils de diagnostic, des assistants de configuration et, particulièrement, des solutions HP d'assistance à distance ("Phone Home"). Si le client choisit de ne pas déployer les moyens de support à distance disponibles, il s'expose aux coûts supplémentaires liés à la mobilisation de ressources techniques accrues.

La Garantie limitée HP couvre la réparation ou le remplacement des pièces défectueuses ainsi que des options classées dans la catégorie "Alerte de panne imminente – garantie préventive" par le logiciel HP "Intelligent Manageability".

Garantie sur site

La garantie HP de votre produit peut couvrir la main-d'oeuvre de réparation sur site de votre produit. Le service d'intervention sur site (main-d'oeuvre) de HP est disponible aux heures d'ouverture normales (en général de 8h00 à 17h00, du lundi au vendredi). Elles sont susceptibles de varier en fonction des pratiques commerciales locales. Si vos installations sont situées en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient allongés ou que des frais supplémentaires soient facturés. HP déterminera au cas par cas si une intervention sur site est nécessaire.

Service retour atelier

Selon les conditions de retour atelier, il se peut que vous ayez à rapporter votre produit HP chez un Mainteneur Agréé HP pour bénéficier de la réparation sous garantie. Vous devez payer à l'avance les frais de transport, taxes et autres droits liés au transport du produit. De plus, l'assurance contre les risques de perte lors de l'envoi et du retour est entièrement à votre charge.

Échange standard d'options

Disponible dans certains pays, l'Échange standard d'options HP prévoit l'envoi de pièces de rechange agréées et d'emballages préaffranchis pour le renvoi des pièces défectueuses directement à votre adresse. Cette méthode réduit le délai de réparation de manière significative. Si HP, ou un Mainteneur Agréé HP, estime que la réparation peut être effectuée au moyen d'une pièce de rechange remplaçable par l'utilisateur final, celle-ci est directement expédiée à votre adresse. Si vous avez besoin d'aide pour effectuer la réparation, vous pouvez appeler HP ou un Mainteneur Agréé HP. Un technicien vous guidera par téléphone. Les pièces remplacées doivent être renvoyées dans les 15 jours. Dans le cas contraire, des frais de remplacement pourront vous être facturés. Hors d'Europe, une preuve d'expédition dans les sept jours sera acceptée au lieu de la réception par HP de la pièce renvoyée dans les 15 jours ouvrés.

Transfert de la garantie vers un autre pays

Les produits peuvent être achetés dans un pays et transférés dans un autre pays où HP entretient une présence dans le domaine des services sans que la garantie perde sa validité. Les modalités de la garantie, la disponibilité des services et les délais d'intervention sont susceptibles de varier d'un pays à l'autre. Des frais supplémentaires pourront vous être facturés. Conformément à la procédure de notification de la garantie internationale (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. Pour plus d'informations à ce sujet, contactez HP ou votre Mainteneur Agréé HP, ou consultez le site www.hp.com/support.

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

Extensions de garantie

HP propose des services supplémentaires non compris dans la garantie de base. Ces services sont très souples et visent à fournir le niveau d'assistance approprié à chaque environnement informatique. Ces services prévoient :

- La protection contre les temps d'arrêt
- Des délais d'intervention garantis
- Une assistance pour l'installation et la mise en route
- Un seul point de contact pour obtenir l'aide de spécialistes en matériels et en logiciels

Pour plus d'informations sur les extensions de garantie, consultez le site www.hp.com/support.

Comment nous contacter

- Pour obtenir des informations sur les contacts, consultez le site Web www.hp.com/support.
- Préparez les informations suivantes avant d'appeler HP :
 - Numéro de série du produit, nom et numéro du modèle
 - Messages d'erreur, le cas échéant
 - Extensions
 - Système d'exploitation
 - Composants matériels ou logiciels de fabricants tiers
 - Questions détaillées
 - Preuve d'achat ou de propriété.