

מוצרי IA-32 Server ו-ProLiant של HP ומוצרים אופציונליים

אחריות כללית מוגבלת ותמיכה טכנית

370967-023

14 בפברואר, 2005

אחריות מוגבלת לרכיבי חומרה

תנאים כלליים

כתב אחריות מוגבלת זה לרכיבי חומרה של HP מעניק לך, הלקוח, אחריות מפורשת מוגבלת מחברת HP, היצרן. אנא בקר באתר האינטרנט של חברת HP לתיאור מפורט של תנאי כתב האחריות. בנוסף, ייתכן שיהיו לך זכויות משפטיות נוספות לפי החוק המקומי או הסכם בכתב עם חברת HP.

להוציא המצוין במפורש בכתב אחריות זה, חברת HP לא תישא באחריות נוספת כלשהי, במפורש או במובלע, כולל אחריות מובלעת לסחירות ולהתאמה לתכלית מסוימת. לא תחול על HP אחריות כלשהי שאינה מצוינת במפורש בכתב אחריות זה. כל אחריות משתמעת לפי החוק תהיה מוגבלת לתקופת האחריות המוגבלת. חלק מהמדינות או הארצות אינן מאפשרות הגבלה של משך האחריות, או החרגה או הגבלה של נזקים מקריים או נסיבתיים על מוצרי צריכה. במדינות או ארצות אלה, ייתכן שחריגות או מגבלות המצוינות בכתב האחריות לא יחולו עליך.

תנאי האחריות המוגבלת הכלולים בהצהרה זו, להוציא אלה המותרים על פי חוק, לא ישתנו, יוגבלו או יותאמו, אך הם מהווים תוספת לזכויות הבעלות שמכוח מכירת מוצר זה.

אחריות מוגבלת זו חלה בכל הארצות וניתנת לאכיפה בכל ארץ או אזור שבהם HP או ספקי שירות מורשים מטעמה מספקים שירות אחריות בהתאם לתנאים המוגדרים בכתב אחריות מוגבלת זה. עם זאת, זמינות שירות האחריות וזמני התגובה עשויים להשתנות מארץ לארץ, ועשויים אף לחייב רישום במדינה בה נרכש המוצר. במקרה זה, ספק השירות המורשה של HP יכול לספק לך פרטים.

כתב אחריות זה יחול על מוצרי חומרה הנושאים את שם המותג של HP וקומפאק (להלן "מוצרי חומרה של HP") שנמכרו או הוחכרו מחברת Hewlett-Packard, סניפיה ברחבי העולם, ספקיה, משווקים מורשים מטעמה או מפיצים אזוריים (להלן "HP"), בצירוף לכתב אחריות זה. המונח "מוצר חומרה של HP" מוגבל לרכיבי חומרה ולקושחה נדרשת. המונח "מוצר חומרה של HP" אינו כולל יישומי תוכנה או תוכניות, מוצרים שאינם של HP, או ציוד היקפי שאינו נושא את שם המותג של HP. כל המוצרים שאינם של HP או ציוד היקפי שאינו נושא את שם המותג של HP, המתחבר בצורה חיצונית למוצר חומרה של HP, כגון מערכות משנה חיצוניות המשמשות לאחסון, מסכים, מדפסות והתקנים היקפיים אחרים, מסופקים "כפי שהם" ו-HP אינה נושאת באחריות עליהם. עם זאת, ייתכן שיצרנים, ספקים או מוציאים לאור שאינם HP יספקו לך ישירות כתבי אחריות משלהם.

חברת HP תהיה אחראית לכך, שבמוצרי החומרה שנרכשו או נמכרו מ-HP לא יתגלו פגמים, הן בחומרים והן בעבודה, כל זמן שיעשה שימוש תקין במוצר במהלך תקופת האחריות. תקופת האחריות המוגבלת מתחילה בתאריך הרכישה או החכירה מ-HP, או בתאריך השלמת ההתקנה על-ידי HP. שטר מכר או תעודת משלוח, הנושאים את תאריך רכישת המוצר או חכירתו, ישמשו כהוכחה לתאריך הרכישה או החכירה של המוצר. ייתכן שתידרש לספק הוכחה לרכישה או לחכירה כתנאי לקבלת שירות במסגרת האחריות. אם יידרש תיקון למוצר חומרה של HP שבידך במהלך תקופת האחריות, תהיה זכאי לקבלת שירות לחומרה בהתאם לתנאי מסמך זה.

אלא אם כן צוין אחרת, ובהתאם למותר על פי חוק, מוצרי חומרה חדשים של HP ניתנים לייצור מחומרים חדשים או מחומרים חדשים ומשומשים שהם שווי ערך לחדשים מבחינת הביצועים והאמינות. HP רשאית לתקן או להחליף את מוצרי החומרה של HP (א) במוצרים או חלפים חדשים או משומשים, שביצועיהם ואמינותם שקולים לאלה של מוצרים או חלפים חדשים, או (ב) במוצרים שווי ערך למוצר המקורי שייצורו הופסק. מובטח בזאת כי חלקים חלופיים יהיו ללא פגמים בחומרים או בעבודה למשך תשעים (90) יום או למשך יתרת תקופת האחריות המוגבלת של מוצר החומרה של HP שאותו מחליפים או שבו הם הותקנו, הארוך מבין השניים.

במשך תקופת האחריות, חברת HP תתקן או תחליף, על-פי שיקול דעתה, רכיבים פגומים. כל חלקי הרכיבים או מוצרי החומרה שיישלחו במסגרת האחריות יהפכו להיות רכוש הבלעדי של חברת HP. במקרה הבלתי סביר שהתקלה במוצר חומרה של HP תחזור על עצמה, תוכל HP, על פי שיקול דעתה, לבחור (א) לספק לך פריט חלופי, לפי בחירתה של HP, שביצועיו זהים או שווי ערך לאלה של מוצר החומרה של HP שברשותך, או (ב) להעניק לך החזר כספי של דמי הרכישה או החכירה (בניכוי ריבית) במקום לספק פריט חלופי. זהו הפיצוי היחיד שתקבל על מוצרים פגומים.

מגבלות

חברת HP לא תישא באחריות לפעולת המוצר ללא הפסקות או תקלות. חברת HP לא תישא באחריות לנזקים שייגרמו כתוצאה מאי מילוי ההוראות המיועדות למוצר החומרה של HP.

אחריות מוגבלת זו לא תחול על פריטים מתכלים או על מוצר שהוסר ממנו המספר הסיידורי או על מוצר שניזוק או נפגם (א) בעקבות תאונה, שימוש בלתי הולם, חבלה או גורמים חיצוניים אחרים; (ב) כתוצאה מהפעלה בניגוד לתנאי השימוש שצוינו בתיעוד הנלווה למוצר; (ג) כתוצאה משימוש ברכיבי תוכנה, ממשק או רכיבים אחרים שלא סופקו על-ידי HP; (ד) כתוצאה מפעולות הכנה או תחזוקה לא נאותות; (ה) כתוצאה מפגיעת וירוסים; (ו) כתוצאה מאובדן או נזקים בהעברה; או (ז) כתוצאה מהכנסת שינויים או ביצוע פעולות שירות על-ידי גורם אחר שאינו (1) נציג HP, (2) ספק שירות מורשה של HP או (3) התקנה עצמית של רכיבי HP הניתנים להחלפה או רכיבים המאושרים על-ידי HP אם הם זמינים בארץ או באזור שבהם ניתן השירות.

הכן גיבויים סדירים של הנתונים המאוחסנים בדיסק הקשיח או באמצעי אחסון אחרים כאמצעי זהירות נגד תקלות אפשריות. הכן גיבויים לפני החזרת יחידה לקבלת שירות, ודא שגיבית את הנתונים והסרת מסמכים סודיים, מסמכי בעלות או מסמכים אישיים. חברת HP לא תישא בכל אחריות שהיא לנזק או לאובדן של תוכניות, נתונים או אמצעי אחסון שליפים. חברת HP לא תישא בכל אחריות שהיא לשחזור או להתקנה חוזרת של תוכניות או נתונים, להוציא התוכנות שהותקנו על-ידי HP.

פיצוי

בהתאם למידה המרבית המותרת בחוק, תנאים אלה מהווים את הסכם האחריות השלם והבלעדי בינך לבין HP בכל הקשור למוצר החומרה של HP שרכשת או חכרת. תנאים אלה מבטלים כל הסכם קודם או הכרזה קודמת – לרבות הכרזות הכלולות בחומרים שיוקיים של HP או עצות שניתנו לך על-ידי HP או סוכן או עובד של HP – שבוצעו במסגרת הרכישה או החכירה של מוצר החומרה של HP. שינויים שיערכו בכתב אחריות מוגבלת זה לא יהיו בתוקף, אלא אם כן הם ייערכו בכתב ויישאו חתימה של נציג מורשה של HP.

מגבלות על האחריות

אם פעולתו של מוצר החומרה של HP שברשותך אינה תקינה בהתאם להתחייבות המפורטת לעיל, הפיצוי המרבי שתוכל חברת HP להעניק במסגרת כתב אחריות זה מוגבל במפורש לדמי הרכישה או החכירה של המוצר, או לעלות התיקון או ההחלפה של רכיבי החומרה, שיתגלו ליקויים בפעולתם בתנאי שימוש תקינים, הנמוך מבין השניים.

מלבד כפי שצוין לעיל, PH אינה אחראית בשום מקרה על נזקים שייגרמו על-ידי המוצר או כתוצאה מפעולה לא תקינה של המוצר, לרבות אובדן רווחים או חסכוניות, או נזקים מיוחדים, מקריים או נסיבתיים אחרים. חברת HP לא תישא בכל אחריות שהיא לתביעות שיוגשו על-ידי צד שלישי או שיוגשו על-ידיה כנגד צד שלישי.

מגבלות אלה על התחייבויותיה של HP יחולו במקרה של בקשת פיצויים או הגשת תביעה במסגרת כתב אחריות זה בנושא תביעת נזיקין (כולל רשלנות והתחייבות להפעלת המוצר), תביעה חוזית או כל תביעה אחרת. לא יחול ויתור על מגבלות אחריות אלה ולא ייערכו בהן שינויים על-ידי כל גורם שהוא. מגבלות האחריות יהיו בתוקף גם אם מסרת ל-HP או לנציג מוסמך של HP הודעה בדבר האפשרות לנזקים מסוג זה. עם זאת, מגבלות אחריות אלה לא יחולו על תביעות בגין פגיעה גופנית.

כתב אחריות מוגבלת זה מעניק לך זכויות משפטיות מיוחדות. ייתכן שתהיה בעל זכויות נוספות, העשויות להשתנות מארץ לארץ. מומלץ לעיין בחוקי המדינה שבה אתה נמצא כדי לקבוע בוודאות מהן זכויותיך.

תקופות כתב אחריות

תקופת האחריות המוגבלת למוצר חומרה של HP היא תקופה קבועה ומוגדרת, שמתחילה ביום רכישת המוצר. התאריך המופיע על קבלת הרכישה מוגדר כתאריך הרכישה, אלא אם כן HP או ספק המוצר יציינו אחרת בכתב.

טבלה 1: מוצרי ProLiant ו-IA-32 Server

מוצרים	תקופת אחריות מוגבלת ושיטה לאספקת שירות ¹	זמן תגובה ²
HP server tc2120	שנה אחת לחלקים ³ ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
להבים של שרת ProLiant BL e-Class ⁴	שנה אחת לחלקים	יום העסקים הבא
מארזי להב של שרת ProLiant BL e-Class, מגשי חיבור	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
להבים של שרת ProLiant BL30p, BL35p	שנה ראשונה: חלקים ועבודה באתר הלקוח שנה שנייה ושלישית: חלקים בלבד	חלקים: 1 עד 5 ימי עסקים עבודה: יום העסקים הבא
להבים של שרת ProLiant BL p-Class* (פרט ל-BL30p, BL35p), מארזי להב של שרת, חיבורים, מארזי מתח, פיזור מתח ותחנות אבחון	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
אשכולות ארוזים של ProLiant CL380* ⁵	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant DL140	שנה אחת לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים ⁶
שרתי ProLiant DL145	שנה אחת לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
שרתי ProLiant DL320*	שנה ראשונה: חלקים ועבודה באתר הלקוח שנה שנייה ושלישית: חלקים בלבד	חלקים: 1 עד 5 ימי עסקים עבודה: יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML110	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML150	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML310	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML330 G2, G3	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
כל הדגמים האחרים של ProLiant*	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא

¹ שירותי האחריות המצויין בטבלה זו מתייחס לרמה הבסיסית של האחריות. ייתכן שנוספו שיפורים לאחריות הבסיסית המצורפת למוצר החומרה של HP. למידע אודות תנאי האחריות הנוכחית, פנה לנקודת המכירות הקרובה של HP.

² HP רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע שלא נדרש שירות באתר הלקוח במסגרת האחריות, כאשר כל מקרה נבדק לגופו. HP תספק תמיכה טלפונית בשדרוגי BIOS וקושחה נדרשים; שדרוגים מעין אלה אינה כלולים במסגרת שירותי האחריות באתר הלקוח, הניתנת על-ידי HP. זמני התגובה מבוססים על ימי העסקים ועל שעות העבודה המקובלים במקום. אלא אם כן צוין אחרת, כל התגובות נמדדות משעת ההתקשרות של הלקוח ועד ליצירת קשר על-ידי HP בזמן מתאים לשני הצדדים לביצוע התמיכה, או עד ש-HP החלה לספק תמיכה מרחוק או לבצע אבחון מרחוק. מתן שירות במסגרת האחריות ביום העסקים הבא מבוסס על מאמץ מסחרי סביר. זמני התגובה עלולים להשתנות מארץ לארץ, ובהתאם למגבלות של ספקים מסוימים. אם אתה נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל, ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או יחייבו תשלום נוסף. פנה לספק השירות המקומי של HP למידע אודות זמני התגובה באזורך.

³ אחריות על חלקים של HP כוללת החלפה ללא תשלום של חלקים פגומים בלבד (עלויות משלוח כלולות).

⁴ להבי השרת של Class-ProLiant BL e אינם נהנים מאותם תנאי אחריות של מארזי להב השרת.

⁵ אשכולות אחרים של ProLiant נהנים מאותם תנאי אחריות של הרכיבים שאליהם הם שייכים.

⁶ זמן תגובה מתוכנן עבור חלקים הוא בין יום אחד לחמישה ימי עסקים.

*לדיסקים קשיחים של ATA ו-SATA ניתנת אחריות לתקופה מרבית של שנה אחת (1), ללא תלות בתקופת האחריות של המערכת שבה הם מותקנים.

טבלה 2: מוצרים אופציונליים של ProLiant ו-IA-32 Server¹

מוצרים	תקופת אחריות מוגבלת ושיטה לאספקת שירות ²	זמן תגובה ³
סוללות	שנה אחת לחלקים ⁴	1 עד 5 ימי עסקים ⁵
כבלים	שנה אחת לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
מארזי דיסקים קשיחים	3 שנים לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
כונני דיסקים קשיחים (SATA, ATA) ⁶	שנה אחת לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
כונני דיסקים קשיחים (SCSI)	3 שנים לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
מתאמי אפיק של מארח	3 שנים לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
זיכרון	שנה אחת לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
מתאמי רשת (NIC)	שנה אחת לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
כוננים אופטיים	3 שנים לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
הגנה וניהול צריכת חשמל	שנה ראשונה: חלקים ועבודה באתר הלקוח שנה שנייה ושלישית: חלקים בלבד	חלקים: 1 עד 5 ימי עסקים עבודה: יום העסקים הבא
מעבדים	3 שנים לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
מסדים ואביזרי מסד	3 שנים לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
לוחות Remote Insight Lights Out Edition II	שנה אחת לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים
Smart Array Shared Storage	3 שנים לחלקים 3 שנים באתר הלקוח 3 שנים עבודה	יום העסקים הבא
בקרי Storage Array	3 שנים לחלקים	1 עד 5 ימי עסקים

¹ טבלה 2 מתארת מוצרים אופציונליים של ProLiant ו-IA-32 Server בלבד. תנאי האחריות למוצרים אופציונליים אחרים של HP מפורטים בכתב האחריות המוגבלת המסופקת עם מוצרים אופציונליים אלה.

² שירותי האחריות המצוין בטבלה זו מתייחס לרמה הבסיסית של האחריות. ייתכן שנוספו שיפורים לאחריות הבסיסית המצורפת למוצר החומרה של HP. למידע אודות תנאי האחריות הנוכחית, פנה לנקודת המכירות הקרובה של HP.

³ **HP רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע שלא נדרש שירות באתר הלקוח במסגרת האחריות, כאשר כל מקרה נבדק לגופו. HP תספק תמיכה טלפונית בשדרוגי BIOS וקושחה נדרשים; שדרוגים מעין אלה אינם כלולים במסגרת שירותי האחריות באתר הלקוח, הניתנת על-ידי HP.** זמני התגובה מבוססים על ימי העסקים ועל שעות העבודה המקובלים במקום. אלא אם כן צוין אחרת, כל התגובות נמדדות משעת ההתקשרות של הלקוח ועד ליצירת קשר על-ידי HP בזמן מתאים לשני הצדדים לביצוע התמיכה, או עד ש-HP החלה לספק תמיכה מרחוק או לבצע אבחון מרחוק. מתן שירות במסגרת האחריות ביום העסקים הבא מבוסס על מאמץ מסחרי סביר. זמני התגובה עלולים להשתנות מארץ לארץ, ובהתאם למגבלות של ספקים מסוימים. אם אתה נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל, ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או יחייבו תשלום נוסף. פנה לספק השירות המקומי של HP למידע אודות זמני התגובה באזורך.

⁴ אחריות על חלקים של HP כוללת החלפה ללא תשלום של חלקים פגומים בלבד.

⁵ זמן תגובה מתוכנן עבור חלקים הוא בין יום אחד לחמישה ימי עסקים.

⁶ למוצרים אופציונליים אלה ניתנת אחריות לתקופה מרבית של שנה אחת (1), ללא תלות בתקופת האחריות של המערכת שבה הם מותקנים.

טבלה 3: מוצרי תוכנה

מוצרים	תמיכה טכנית	זמן תגובה ¹
תוכנה של HP	90 יום, תמיכה טלפונית בתוכנות	שעות עבודה מקובלות
תוכנות של צד שלישי שהותקנו על-ידי HP או נרכשו ממנה	90 יום, תמיכה טלפונית בתוכנות	שעות עבודה מקובלות
מדיה לשליחת תוכנה ²	90 יום להחלפה של מדיה פגומה	5 ימי עסקים ⁴
<p>¹ זמני התגובה מבוססים על ימי העסקים ועל שעות העבודה המקובלים במקום. אלא אם כן צוין אחרת, כל התגובות נמדדות משעת ההתקשרות של הלקוח ועד ליצירת קשר על-ידי HP בזמן מתאים לשני הצדדים לביצוע התמיכה, או עד ש-HP החלה לספק תמיכה מרחוק או לבצע אבחון מרחוק. זמני התגובה עלולים להשתנות מארץ לארץ, ובהתאם למגבלות של ספקים מסוימים. אם אתה נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל, ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או יחייבו תשלום נוסף. פנה לספק השירות המקומי של HP למידע אודות זמני התגובה באזורך.</p> <p>² מדיה לשליחת תוכנה: החומר המשמש לשליחת תוכנות של HP או תוכנות של צד שלישי המותקנות על-ידי HP או נרכשות ממנה (כלומר, תקליטור, תקליטון או קלטת).</p> <p>³ זמן התגובה להחלפת המדיה מבוסס על מאמץ מסחרי סביר.</p>		

סוגי שירות במסגרת האחריות

כדי לאפשר ל-HP לספק את התמיכה והשירות הטובים ביותר האפשריים במהלך תקופת האחריות המוגבלת, ייתכן ש-HP תבקש ממך לבדוק הגדרות תצורה, לטעון קושחה עדכנית ביותר, להתקין תיקוני תוכנה, להפעיל מבחני ביצועים או להשתמש בפתרונות תמיכה מרחוק של HP, כאשר הדבר אפשרי.

HP ממליצה מאוד לקבל או להשתמש בטכנולוגיות התמיכה המסופקות על-ידה. אם תבחר שלא להשתמש ביכולות התמיכה מרחוק, ייתכן שיהיה עליך לשאת בעלויות נוספות עקב דרישתך למשאבי תמיכה נוספים. להלן פירוט של סוגי שירות התמיכה הניתנים במסגרת האחריות, שעשויים להתאים למוצר החומרה שרכשת מ-HP.

שירות במסגרת האחריות באתר הלקוח

שירות האחריות המוגבלת של HP עשוי לכלול תמיכה באתר הלקוח לתיקון רכיב החומרה. חברת HP תספק שירות באתר הלקוח בשעות העבודה המקובלות. שעות העבודה הן בדרך כלל בין 08:00 ל-17:00, בימים שני עד שישי, והן עלולות להשתנות לפי שעות העבודה המקובלות במקום שבו אתה נמצא. אם אתה נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל (בדרך כלל במרחק של 50 ק"מ), ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או יחייבו תשלום נוסף. כדי לאתר את ספק השירות המורשה הקרוב של HP, בקר באתר האינטרנט של HP - www.hp.com/support.

HP רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע אם נדרש שירות באתר הלקוח במסגרת האחריות. לדוגמה, במקרים רבים, ניתן לתקן את התקלה בשיטת "תיקון עצמי של הלקוח" (CSR). במקרה זה, תידרש להחליף את הרכיב בעצמך, בהתאם להוראות ולתיעוד המסופקים על-ידי HP. תידרש גם לשתף פעולה עם HP בניסיון לפתור את הבעיה דרך הטלפון. ניסיון זה עשוי לכלול ביצוע הליכי אבחון שגרתיים, התקנת עדכוני תוכנה או תיקונים, הסרת רכיבים אופציונליים של ספק צד שלישי ו/או החלפה של אפשרויות שונות. לקבלת תמיכה באתר הלקוח, עליך: (א) לדאוג לנוכחותו של נציג החברה כאשר HP מספקת שירות באתר הלקוח במסגרת האחריות; (ב) להודיע ל-HP במקרה שהמוצרים נמצאים בשימוש בסביבה המהווה סכנה פוטנציאלית לבריאותם או לבטיחותם של עובדי HP או של קבלני המשנה שלה; (ג) לספק ל-HP גישה נוחה, חופשייה ובטוחה לשימוש בכל ההתקנים, המידע והמערכות, שנקבעו על-ידי HP כהכרחיים לאספקת תמיכה במועד, וזאת בכפוף לדרישותיה הסבירות של HP; (ד) להבטיח שכל תוויות היצרנים (כגון מספרים סידוריים) יהיו במקומן, כך שניתן יהיה לגשת אליהן ולקרוא אותן; (ה) לתחזק סביבת עבודה המותאמת למפרכי המוצר ולתצורות הנתמכות. אם אתה מעוניין שנציג של HP יבצע את כל החלפות הרכיבים, ניתן לרכוש הסכמי תמיכה בתשלום נוסף.

שירותי אחריות להחלפת יחידות מתקדמות

האחריות המוגבלת של HP עשויה לכלול שירותי החלפת יחידות מתקדמות במסגרת האחריות. בתנאי שירותי האחריות להחלפת יחידות מתקדמות, אם יחידה מסוימת מאובחנת כפגומה, HP תשלח מוצר חלופי ישירות אליך. עם קבלת היחידה החלופית, יהיה עליך להחזיר את היחידה הפגומה בחזרה ל-HP באריזה שהגיעה עם היחידה החלופית, בפרק זמן שייקבע, בדרך כלל חמישה עשר (15) יום. HP תישא בכל עלויות המשלוח והביטוח הכרוכים בהחזרת היחידה הפגומה ל-HP. אם לא תחזיר את היחידה הפגומה, HP עשויה לחייב אותך עבור המוצר החלופי.

שירותי תיקון עצמי של הלקוח במסגרת האחריות

בארצות שבהן שירות זה זמין, האחריות המוגבלת של HP עשויה לכלול שירותי תיקון עצמי של הלקוח במסגרת האחריות. אם הדבר אפשרי, HP תקבע, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שתיקון עצמי של הלקוח הוא השיטה המתאימה במסגרת שירותי האחריות. במקרה זה, HP תשלח חלקי חילוף תקינים ישירות אליך, במסגרת שירותי האחריות למוצר החומרה של HP. פעולה זו חוסכת זמן ניכר לצורך תיקון המחשב. לאחר שתפנה אל HP, ואבחון הבעיה יקבע כי ניתן לתקן את הבעיה באמצעות חלק חלופי כזה, ניתן יהיה לשלוח את החלק ישירות אליך. ברגע שהחלק יגיע, החלף את החלק הפגום בהתאם להוראות ולתיעוד הנלווים. אם יש צורך בסיוע נוסף, התקשר למרכז התמיכה הטכנית של HP וטכנאי יסייע לך בטלפון. במקרים שבהם יש להחזיר חלק חלופי ל-HP, עליך לשלוח את החלק הפגום בחזרה ל-HP בתוך פרק זמן מוגדר, בדרך כלל 15 יום. יש להחזיר את החלק הפגום עם התיעוד הנלווה בחומר אריזת המשלוח המסופק. אם לא תחזיר את המוצר הפגום, HP עשויה לחייב אותך עבור ההחלפה. במסגרת שירותי התיקון העצמי של הלקוח, HP תישא בעלויות המשלוח והחזרת החלקים ותבחר את החברה שבאמצעותה יתבצע המשלוח. אם שירותי תיקון עצמי של הלקוח חל עליך, עיין בהודעה הספציפית הנלווית למוצר החומרה של HP. תוכל גם לקבל מידע על שירותי אחריות זה באתר האינטרנט של HP בכתובת <http://www.hp.com/support>.

העברת אחריות מוגבלת לארץ אחרת

במסגרת תוכנית האחריות הכללית המוגבלת של HP, ניתן לרכוש מוצרים בארץ אחת ולהעבירם לארץ אחרת, שבה ניתן שירות למוצרי HP, ללא פגיעה בתנאי האחריות. תנאי האחריות, זמינות השירות וזמני התגובה של השירות עשויים להשתנות מארץ לארץ. השירות במסגרת האחריות יהיה נתון לשינויים לאור זמינותם של רכיבים באותה ארץ. ייתכן שהלקוח יתבקש לספק מידע ספציפי לגבי המוצר שלו, לפי תהליך היידוע העולמי של כתבי האחריות של HP, לפני משלוח המוצר מארץ לארץ. המידע המבוקש יבטיח מתן שירותים בארץ היעד, בהתאם לרמת השירות הנדרשת בכתב האחריות, וכן יבטיח שהמוצר מתאים לפעולה בארץ היעד. לאחר העברת המוצר לארץ אחרת, המוצר יהיה כפוף לתנאי האחריות שהיו חלים עליו לו נרכש באותה ארץ שאליה הועבר.

פנה ל-HP או לספק מורשה של HP או בקר באתר האינטרנט - <http://www.hp.com/support>, כדי להתחיל בתהליך הדיווח במסגרת האחריות הכללית של HP, לפני העברת מוצרי HP לארץ אחרת.

HP אינה אחראית למסי מכס או מסים אחרים שעשויים לחול בעת העברת המוצרים. העברת המוצרים תתבצע בהתאם לתקנות הייצוא, כפי שפורסמו בארצות הברית או בארצות אחרות.

שדרוגי שירות

HP מספקת מגוון שירותי תמיכה נוספים עבור המוצרים שבשירותך, הניתנים לרכישה באופן מקומי. עם זאת, חלק משירותי התמיכה והמוצרים הקשורים אליהם אינם זמינים בכל הארצות. למידע אודות זמינות שדרוגי השירות והעלות של שדרוגים אלה, בקר באתר האינטרנט של HP - <http://www.hp.com/support>.

אחריות מוגבלת עבור רכיבים אופציונליים ותוכנות

התנאים וההתניות במסגרת האחריות המוגבלת של רוב הרכיבים האופציונליים הנושאים את שם המותג של HP (רכיבים אופציונליים של HP) מוגדרים במסגרת האחריות המוגבלת החלה על הרכיבים האופציונליים של HP, ומצורפים לחבילות המוצרים האופציונליים של HP. אם הרכיב האופציונלי של HP מותקן במוצר חומרה של HP, עשויה לספק שירות אחריות במשך התקופה שצוינה במסמכי האחריות (תקופת אחריות מוגבלת עבור רכיב אופציונלי של HP) המצורפים לרכיבים אופציונליים של HP, או במשך תקופת האחריות שנותרת למוצר החומרה של HP שבו מותקן הרכיב האופציונלי של HP, הארוכה מבין השתיים. עם זאת, תקופה זו לא תחרוג מתקופה של שלוש (3) שנים מיום רכישת הרכיב האופציונלי של HP. תקופת האחריות המוגבלת לרכיב אופציונלי של HP מתחילה מתאריך רכישת הרכיב האופציונלי מחברת HP או ממשווק מורשה של HP. שטר מכר או תעודת משלוח, הנושאים את תאריך רכישת הרכיב האופציונלי של HP, ישמשו לציון תאריך תחילת תקופת האחריות. לפרטים נוספים, עיין באחריות המוגבלת המצורפת לרכיב האופציונלי של HP. רכיבים אופציונליים שאינם מתוצרת HP מסופקים "כפי שהם". עם זאת, ייתכן שיצרנים וספקים שאינם HP יספקו לך שירות כתבי אחריות משלהם.

להוציא האמור ברישיונות התוכנה למשתמש הקצה או בהסכם הרישיון, או במקרה שצוין אחרת במסגרת החוק המקומי, מוצרי תוכנה, כולל מוצרי תוכנה ומערכת ההפעלה שהותקנו מראש על-ידי HP, מסופקים "כפי שהם".

ההתחייבות היחידה של HP בהתייחס לתוכנה המשווקת על-ידי HP תחת שם המותג של HP תהיה כמוגדר ברישיון התוכנה למשתמש הקצה או בהסכם הרישיון שקיבלת עם התוכנה. אם מתברר כי המדיה השליפה שעליה מספקת HP את התוכנה פגום בחומר או בעבודה בתוך תשעים (90) יום ממועד הרכישה, הפיצוי היחיד שתקבל יהיה החזרת המדיה השליפה ל-HP לשם החלפה. לקבלת מדיה שליפה ריקה, בקר באתר האינטרנט הבא:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lp50101>

חובתך היא לפנות אל יצרנים או ספקים שאינם חברת HP לקבלת תמיכה באחריות של המוצרים שלהם.

תמיכה טכנית בתוכנות

HP מספקת תמיכה טכנית לתוכנות עבור תוכנות של HP, תוכנות צד שלישי שהותקנו מראש על-ידי HP ותוכנות צד שלישי שנרכשו מ-HP, באמצעות כמה שיטות ליצירת קשר, לרבות מדיה אלקטרונית וטלפון, למשך תשעים (90) יום מתאריך הרכישה. ראה "יצירת קשר עם HP" לקבלת מידע אודות משאבים מקוונים ותמיכה טלפונית. מקרים חריגים כלשהם יצוינו בהסכם הרישיון למשתמש קצה (EULA).

תמיכה טכנית בתוכנות כוללת סיוע בנושאים הבאים:

- מתן מענה לשאלותיך בנוגע להתקנה (כיצד לבצע, שלבים ראשוניים ודרישות קדם)
 - התקנה והגדרה של התוכנות (כיצד לבצע ושלבים ראשוניים). **לא כולל** מיטוב המערכת, התאמה אישית של המערכת והגדרת הרשת.
 - הסברים על הודעות שגיאה של המערכת
 - יצירת אבחנה בין בעיות מערכת לבעיות הקשורות לשימוש בתוכנה
 - קבלת מידע או עדכונים לחבילת התמיכה
- תמיכה טכנית בתוכנות אינה כוללת סיוע בנושאים הבאים:
- יצירה או אבחון של תוכניות או קודי מקור שנוצרו על-ידי המשתמש
 - התקנה של מוצרים שאינם של HP

יצירת קשר עם חברת HP

אם פעילות המוצר נפגמה במשך תקופת האחריות המוגבלת, וההצעות הכלולות בתיעוד המוצר אינן פותרות את הבעיה, באפשרותך לקבל תמיכה על-ידי ביצוע הפעולות הבאות:

- אתר את מרכז התמיכה של HP הקרוב אליך באתר האינטרנט: <http://www.hp.com/support>.
- פנה לספק מורשה או לספק שירות מורשה של HP, וודא שהפרטים הבאים נמצאים ברשותך לפני שתתקשר ל-HP:

- מספר סידורי, שם הדגם ומספר דגם
- הודעות שגיאה שהתקבלו
- תוספים אופציונליים למערכת
- מערכת הפעלה
- רכיבי חומרה או תוכנה של יצרני צד שלישי
- שאלות מפורטות
- הוכחת קנייה או הוכחת בעלות

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