



prodotti di
memorizzazione

Garanzia limitata globale e assistenza tecnica

La presente garanzia copre i prodotti specificati di seguito acquistati dopo il 1 ottobre 2003.

Condizioni generali

AD ECCEZIONE DI QUANTO STABILITO DALLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA, HP NON RICONOSCE ALCUNA ULTERIORE GARANZIA O CONDIZIONE, IMPLICITA O ESPLICITA, INCLUSA QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER SCOPI SPECIFICI. HP DISCONOSCE ESPRESSAMENTE TUTTE LE GARANZIE E LE CONDIZIONI NON INCLUSE NELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA. LE GARANZIE IMPLICITE CHE POTREBBERO ESSERE IMPOSTE PER LEGGE SONO LIMITATE NEL TEMPO AL PERIODO DI VALIDITÀ DELLA PRESENTE GARANZIA. ALCUNI PAESI NON AMMETTONO LIMITAZIONI ALLA DURATA DELLE GARANZIE IMPLICITE O L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE DEI DANNI INCIDENTALI O INDIRETTI RELATIVAMENTE AI PRODOTTI DI CONSUMO. IN TALI PAESI ALCUNE ESCLUSIONI O LIMITAZIONI DI QUESTA GARANZIA LIMITATA POTREBBERO NON ESSERE APPLICATE.

La presente garanzia limitata è valida unicamente per i prodotti hardware a marchio HP e Compaq (di seguito definiti "prodotti hardware HP") venduti o noleggiati da Hewlett-Packard Company o da Compaq Computer Corporation, una consociata di Hewlett-Packard Company negli Stati Uniti, dalle consociate HP in tutto il mondo, dalle società affiliate, dai partner ufficiali o dai distributori nazionali (di seguito definiti "HP") con la presente garanzia limitata. L'espressione "prodotti hardware HP" indica esclusivamente i componenti hardware e il relativo firmware. Tale dicitura **NON** include le applicazioni o i programmi software.

HP garantisce che i prodotti hardware HP acquistati o noleggiati presso HP sono privi di difetti di materiale o manodopera in condizioni d'uso normali per il periodo della garanzia limitata. La garanzia limitata decorre dalla data di acquisto o noleggio. La fattura o la ricevuta di consegna indicante il giorno di acquisto o noleggio del prodotto attestano tale data. In occasione di un intervento di assistenza in garanzia, può essere necessario esibire prova dell'avvenuto acquisto o noleggio. Qualora sia necessario eseguire una riparazione al prodotto hardware HP durante il periodo di garanzia, il cliente ha diritto all'assistenza in base ai termini e alle condizioni esposti nel presente documento. La garanzia limitata copre solo l'acquirente utente finale o il locatario originario del prodotto hardware HP in questione e non può essere trasferita a chi subentra all'acquirente o al locatario iniziale. La presente garanzia limitata è valida in tutti i paesi e sarà rispettata in ogni paese in cui HP o i propri centri di assistenza autorizzati forniscono assistenza in garanzia, in base ai termini e alle condizioni qui espressi. La disponibilità di assistenza in garanzia e i tempi di risposta possono variare da paese a paese e possono essere soggetti a requisiti di registrazione nel paese di acquisto del prodotto.

I prodotti HP sono fabbricati utilizzando materiali nuovi o usati equivalenti, in termini di prestazioni e affidabilità, ai materiali nuovi. Le parti di ricambio possono essere nuove o equivalenti a parti nuove. Le parti di ricambio sono garantite prive di difetti di materiale o manodopera per novanta (90) giorni o per il rimanente periodo di garanzia del prodotto hardware HP in cui sono installate, a seconda di quale dei due termini è più lungo.

Per la durata del periodo di garanzia HP si impegna a riparare o sostituire qualsiasi componente difettoso. Nell'improbabile eventualità che il prodotto hardware HP manifesti un guasto ricorrente, HP, a propria esclusiva discrezione, può scegliere di fornire un prodotto sostitutivo uguale o equivalente, in termini di prestazioni, al prodotto HP in questione. Questa rappresenta l'unica tutela del cliente per i prodotti difettosi. HP si riserva il diritto di scegliere, a propria esclusiva discrezione, di rimborsare il prezzo di acquisto o i canoni di noleggio (meno gli interessi) anziché fornire un componente sostitutivo. Tutti i componenti o i prodotti hardware rimossi in base ai termini della presente garanzia limitata divengono proprietà di HP. Per il componente o il prodotto sostitutivo vale lo stato della garanzia limitata del componente o prodotto rimosso o la garanzia limitata di novanta (90) giorni per la parte di ricambio.

La presente garanzia limitata non è valida per i componenti espandibili e non può essere estesa ai prodotti dai quali è stato rimosso il numero di serie o che sono stati danneggiati o resi difettosi a seguito di (a) incidente, uso errato o improprio o per altre cause esterne; (b) uso fuori dai parametri dichiarati nella documentazione per l'utente fornita con il prodotto; (c) uso di componenti non fabbricati o venduti da HP; ovvero (d) modifica o assistenza da parte di soggetti diversi da (i) HP, (ii) centro di assistenza autorizzato HP, ovvero (iii) installazione da parte del cliente di componenti sostituibili dall'utente o componenti approvati da HP se per il prodotto in questione esiste un servizio di assistenza nel paese in oggetto.

I presenti termini e condizioni rappresentano il contratto di garanzia completo ed esclusivo tra il cliente e HP in merito al prodotto hardware HP acquistato o noleggiato. Tali termini e condizioni sostituiscono qualsiasi precedente contratto o dichiarazione, incluse le dichiarazioni riportate della documentazione di vendita HP o consulenza fornita da HP o da suoi agenti o dipendenti che possano essere state fatte insieme all'acquisto o al noleggio del prodotto hardware HP. Le modifiche alle condizioni della presente garanzia limitata non sono valide se non vengono presentate per iscritto e firmate da un rappresentante autorizzato di HP.

LE GARANZIE SOPRA RIPORTATE NON VALGONO IN CASO DI DIFETTI DERIVANTI DA USO IMPROPRIO O MANUTENZIONE INADEGUATA DA PARTE DEL CLIENTE; MODIFICA NON AUTORIZZATA; USO IMPROPRIO O AL DI FUORI DELLE SPECIFICHE INDICATE O DALLE CONFIGURAZIONI SUPPORTATE PER IL PRODOTTO; ABUSO, NEGLIGENZA, INCIDENTE, PERDITA O DANNO DURANTE IL TRASPORTO, ERRATA PREDISPOSIZIONE DELLA SEDE OVVERO MANUTENZIONE O RIPARAZIONE NON AUTORIZZATA. HP NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO IN QUESTIONE SIA CONTINUO O PRIVO DI ERRORI. HP NON È RESPONSABILE PER I DANNI CHE SI VERIFICANO A SEGUITO DEL MANCATO RISPETTO, DA PARTE DEL CLIENTE, DELLE ISTRUZIONI RELATIVE AL PRODOTTO HARDWARE HP.

È CONSIGLIABILE, PER IL CLIENTE, ESEGUIRE PERIODICAMENTE COPIE DI BACKUP DEI DATI MEMORIZZATI SUL DISCO RIGIDO O SU ALTRI DISPOSITIVI DI MEMORIZZAZIONE COME PRECAUZIONE CONTRO POSSIBILI GUASTI, ALTERAZIONE O PERDITA DEI DATI. PRIMA DI RESTITUIRE UN'UNITÀ PER LA MANUTENZIONE, VERIFICARE DI AVER ESEGUITO IL BACKUP DI TUTTI I DATI E DI AVER RIMOSSO LE INFORMAZIONI RISERVATE, PROPRIETARIE O PERSONALI. HP NON È RESPONSABILE PER DANNI O PERDITA DI PROGRAMMI, DATI O SUPPORTI DI MEMORIZZAZIONE RIMOVIBILI. HP NON È RESPONSABILE PER IL RIPRISTINO O LA REINSTALLAZIONE DI PROGRAMMI O DATI DIVERSI DAL SOFTWARE INSTALLATO DA HP O DA COMPAQ AL MOMENTO IN CUI IL PRODOTTO È STATO FABBRICATO.

Limitazione della responsabilità

SE IL PRODOTTO HARDWARE HP NON FUNZIONA SECONDO QUANTO GARANTITO, L'UNICA ED ESCLUSIVA TUTELA DEL CLIENTE È LA RIPARAZIONE O LA SOSTITUZIONE. AI SENSI DELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA, LA RESPONSABILITÀ MASSIMA DI HP SI LIMITA ESPRESSAMENTE AL RIMBORSO DELL'IMPORTO MINORE TRA IL PREZZO PAGATO DAL CLIENTE PER IL PRODOTTO E IL COSTO DELLA RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE DEI COMPONENTI HARDWARE CHE DENUNCIANO UN MALFUNZIONAMENTO IN NORMALI CONDIZIONI D'USO.

HP NON È RESPONSABILE PER DANNI CAUSATI DAL PRODOTTO O DAL MANCATO FUNZIONAMENTO DEL MEDESIMO, INCLUSI PERDITA DI PROFITTO O RISPARMIO, NÉ PER DANNI SPECIALI, ACCIDENTALI O INDIRETTI. HP NON È RESPONSABILE PER I RECLAMI DA PARTE DI TERZI O DEL CLIENTE PER CONTO DI TERZI.

QUESTA LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ È VALIDA SIA PER DANNI EVIDENTI SIA PER RECLAMI, AI SENSI DELLA PRESENTE GARANZIA, O IN CASO DI RECLAMI PER COLPA (INCLUSA NEGLIGENZA E RESPONSABILITÀ ASSOLUTA PER IL PRODOTTO), RECLAMI RELATIVI AL CONTRATTO O DI ALTRO TIPO. LA LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ NON PUÒ ESSERE RIFIUTATA NÉ MODIFICATA. LA LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ SARÀ VALIDA ANCHE SE IL CLIENTE HA AVVISATO HP O UN SUO RAPPRESENTANTE AUTORIZZATO DELLA POSSIBILE ESISTENZA DI TALI DANNI. LA PRESENTE LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ, TUTTAVIA, NON È VALIDA PER I RECLAMI RELATIVI A DANNI PERSONALI.

LA PRESENTE GARANZIA LIMITATA FORNISCE AL CLIENTE DIRITTI LEGALI SPECIFICI. POSSONO SUSSISTERE ANCHE ALTRI DIRITTI, DIVERSI DA PAESE A PAESE. PER LA DETERMINAZIONE DEI DIRITTI DEL CLIENTE, SI CONSIGLIA DI FARE RIFERIMENTO ALLA LEGISLAZIONE VIGENTE NELLA NAZIONE SPECIFICA.

Periodo di garanzia

Il periodo di garanzia di un prodotto hardware HP è un periodo fisso specificato che inizia con la data di acquisto. Se non diversamente indicato da HP o dal rivenditore, la data riportata sulla fattura di vendita è intesa come data di acquisto.

Prodotti	Assistenza in garanzia*	Tempo di risposta* *
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Virtual Array 	3 anni sulla sostituzione di parti 3 anni sulla manodopera 3 anni in loco	Risposta entro 4 ore (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Array di dischi XP 	2 anni sulla sostituzione di parti 2 anni sulla manodopera 2 anni in loco	Risposta entro 4 ore (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx 	2 anni sulla sostituzione di parti 2 anni sulla manodopera 2 anni in loco	Risposta entro 4 ore (normale orario d'ufficio)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Array modulare aziendale 8000/12000/16000 Modular Smart Array 1000 NAS (Network Attached Storage) b2000, b3000, e7000 (Versione 1) *** HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	3 anni sulla sostituzione di parti 1 anno sulla manodopera 1 anno in loco	Risposta il giorno lavorativo successivo
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS (Network Attached Storage) NAS 8000 NAS (Network Attached Storage) b2000, b3000, e7000 (Versione 2) **** 	3 anni sulla sostituzione di parti 3 anni sulla manodopera 3 anni in loco	Risposta il giorno lavorativo successivo
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Switch e componenti per struttura e infrastruttura 	1 anno sulla sostituzione di parti 1 anno sulla manodopera 1 anno in loco	Risposta il giorno lavorativo successivo
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Librerie di nastri: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 NAS (Network Attached Storage) S1000 	1 anno sulla sostituzione di parti 1 anno sulla manodopera 1 anno in loco	Risposta il giorno lavorativo successivo
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Unità AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT e LTO 	3 anni sulla sostituzione di parti	Risposta il giorno lavorativo successivo

continua

continua

Prodotti	Assistenza in garanzia*	Tempo di risposta* *
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none">• Caricatore automatico 1/8• SuperLoader per 1/16 nastri• Caricatore automatico di nastri SSL1016 Ultrium 460• Caricatore automatico AIT	1 anno sulla sostituzione di parti	Risposta il giorno lavorativo successivo
*** I prodotti della Versione 1 si distinguono dal logo Compaq posto nell'angolo superiore sinistro del pannello di controllo. **** I prodotti della Versione 2 si distinguono dal logo HP posto nell'angolo superiore sinistro del pannello di controllo.	* L'assistenza in garanzia indicata in questa tabella rispecchia le offerte di garanzia di livello base. La garanzia base sui prodotti HP può essere estesa; per informazioni aggiornate in merito, contattare il rappresentate HP più vicino.	** I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro standard. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica a distanza. In alcuni stati e in base a determinati vincoli del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta può essere maggiore o può essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di risposta applicati nella propria zona, contattare il centro di assistenza HP.

Software

HP NON GARANTISCE I PRODOTTI SOFTWARE, INCLUSI I PROGRAMMI O IL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALLATO DA HP O COMPAQ. Gli unici obblighi di HP riguardo al software distribuito da HP con il marchio HP o Compaq sono definiti nella licenza per l'utente finale o nel contratto di licenza relativo al programma. I prodotti hardware e software non HP vengono forniti "così come sono". Tuttavia, gli altri costruttori, fornitori o editori possono fornire le proprie garanzie direttamente al cliente. Se il supporto rimovibile utilizzato da HP per distribuire il software rivela difetti di materiale o manodopera entro novanta (90) giorni dall'acquisto, l'unica tutela per il cliente è restituire tale supporto ad HP per la sostituzione.

Tipi di assistenza in garanzia

Per poter fornire il migliore supporto possibile durante il periodo di garanzia, HP suggerisce ai clienti di accettare l'uso o di utilizzare le tecnologie di supporto disponibili fornite da HP. Ciò include diagnostica, strumenti di assistenza per la configurazione e, in particolare, le soluzioni di assistenza remota HP ("Phone Home"). Se il cliente sceglie di non utilizzare le funzioni di supporto remoto, potrebbero insorgere costi supplementari dovuti al maggiore impiego di risorse di assistenza.

Assistenza in garanzia in sede

In base ai termini dell'assistenza in sede, al cliente può essere richiesto di portare il prodotto hardware HP presso un centro di assistenza per la riparazione in garanzia. Il cliente è tenuto ad anticipare le spese di spedizione, le imposte o le tasse associate al trasporto del prodotto. Il cliente è inoltre tenuto ad assicurare il prodotto spedito o restituito. Il rischio di perdita durante la spedizione è a carico del cliente.

Parti sostituibili HP

Nell'ambito della garanzia sui prodotti hardware, HP spedisce direttamente al cliente parti sostituibili approvate. Ciò consente di ridurre notevolmente i tempi delle riparazioni. Dopo aver contattato il centro di assistenza tecnica HP, il cliente può ricevere direttamente il componente sostituibile e procedere quindi alla sostituzione in base alle istruzioni e alla documentazione fornite. Se è necessario ulteriore supporto, contattare il centro di assistenza HP. Un tecnico fornirà consulenza telefonica. Nei casi in cui il componente sostitutivo debba essere restituito ad HP, rispedirlo entro 15 giorni. Il componente difettoso deve essere restituito con la relativa documentazione nel materiale di imballaggio fornito.

Assistenza in garanzia in loco

In base ai termini dell'assistenza in loco, un tecnico autorizzato HP eseguirà l'intervento di assistenza presso la sede del cliente. Per conoscere il centro di assistenza autorizzato HP più vicino, consultare il sito Web di HP www.hp.com/support.

Per poter usufruire dell'assistenza in loco, il cliente accetta di: (1) assicurare la presenza di un proprio rappresentante quando viene fornita l'assistenza in loco da parte di HP; (2) avvisare HP se i prodotti vengono utilizzati in un ambiente che implica potenziali rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti HP e dei subappaltatori; (3) in base ai ragionevoli requisiti di sicurezza, consentire ad HP accesso adeguato e sicuro e l'uso di tutte le strutture e i sistemi considerati da HP necessari per la fornitura tempestiva di assistenza; (4) garantire che tutte le etichette dei costruttori, ad esempio i numeri di serie, siano presenti, accessibili e leggibili; (5) mantenere un ambiente conforme alle specifiche del prodotto e alle configurazioni supportate.

HP può, a propria esclusiva discrezione, stabilire che l'assistenza in loco non sia necessaria. Ad esempio, alcuni componenti dei prodotti hardware HP sono sostituibili dal cliente, ad esempio, alimentatori o dischi rigidi; è responsabilità del cliente effettuare la sostituzione di tali componenti in base alle istruzioni e alla documentazione fornite. Per i clienti che richiedono la presenza di un tecnico HP per gestire le sostituzioni dei componenti sono previsti contratti di assistenza specifici a un costo supplementare.

Trasferimento della garanzia in un altro paese

In base ai termini del programma di garanzia globale HP, i prodotti possono essere acquistati in un paese e trasferiti in un altro in cui è presente un centro di assistenza HP, senza che ciò determini l'annullamento della garanzia. I termini della garanzia, la disponibilità dell'assistenza e i tempi di risposta possono variare da paese a paese. Prima del trasferimento, al cliente può essere richiesto di fornire informazioni specifiche sul prodotto, secondo il processo di notifica della garanzia globale HP. Le informazioni richieste garantiscono che HP sia pronta a fornire il livello di assistenza in garanzia richiesto nel paese di destinazione e che il prodotto sia adatto all'uso in tale paese. Contattare HP, il partner ufficiale HP locale o consultare il sito Web www.hp.com/support per avviare il processo di notifica globale prima di trasferire i prodotti HP in un altro paese.

HP non è responsabile per eventuali tasse o imposte che possono essere associate al trasferimento dei prodotti. I prodotti possono essere soggetti a controlli sull'esportazione da parte del governo degli Stati Uniti o di altri paesi.

Nota: La disponibilità di assistenza in garanzia e i tempi di risposta possono variare da paese a paese e possono essere soggetti a requisiti di registrazione nel paese di acquisto del prodotto.

Aggiornamenti dell'assistenza

HP offre supporto e assistenza supplementari per i prodotti. Alcuni programmi di supporto e servizi correlati possono non essere disponibili in tutti gli stati. Per informazioni sulla disponibilità degli aggiornamenti dell'assistenza, consultare il sito Web di HP <http://www.hp.com/support>.

Come contattare HP

Se il prodotto si guasta durante il periodo di garanzia e i suggerimenti forniti nella documentazione non risolvono il problema, è possibile ricevere assistenza in uno dei seguenti modi:

- Individuare il centro di assistenza HP più vicino consultando il sito Web <http://www.hp.com/support>
- Contattare il partner ufficiale HP o il centro di assistenza autorizzato
- Prima di contattare HP, assicurarsi di disporre delle informazioni seguenti:
 - Numero di serie del prodotto, nome e numero di modello
 - Eventuali messaggi di errore
 - Opzioni add-on
 - Sistema operativo
 - Hardware o software di altre marche
 - Domande dettagliate