



opslagproducten

## Wereldwijde Beperkte Garantie en Technische Ondersteuning

Deze garantie geldt voor de producten die in deze garantiebepaling worden beschreven en na 1 januari 2003 zijn gekocht.

### Algemene Voorwaarden

Met uitzondering van waar dit uitdrukkelijk staat aangegeven, geeft HP geen andere garantie of voorwaarden, expliciet noch impliciet, waaronder elke geïmpliceerde garantie voor verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel. HP wijst uitdrukkelijk alle garanties en voorwaarden van de hand die niet in deze beperkte garantie worden vermeld. Elke geïmpliceerde garantie die van rechtswege is opgelegd, geldt net zolang als deze beperkte garantie. In sommige staten of landen is beperking van de duur van een geïmpliceerde garantie of uitsluiting of beperking van incidentele of gevolgschade voor consumentenproducten niet toegestaan. In deze staten of landen gelden bepaalde uitsluitingen of beperkingen van deze beperkte garantie dan ook niet.

De beperkte garantie geldt alleen voor hardwareproducten van HP en Compaq (in deze beperkte garantie aangeduid als 'HP hardwareproducten') die onder deze beperkte garantie worden gekocht of geleased van Hewlett-Packard Company of Compaq Computer Corporation (een volledige dochteronderneming van de Hewlett-Packard Company in de Verenigde Staten), al haar dochterondernemingen, partners, geautoriseerde leveranciers of distributeurs (in deze beperkte garantie aangeduid als 'HP'). De term 'HP hardwareproduct' geldt alleen voor hardwarecomponenten en de vereiste firmware. De term 'HP hardwareproduct' **GELDT NIET** voor softwaretoepassingen of programma's.

HP garandeert dat de HP hardwareproducten die u heeft gekocht of least van HP, onder normaal gebruik tijdens de duur van de beperkte garantie vrij zullen zijn van materiaal- of fabricagefouten. De beperkte garantie gaat in op de datum van aankoop of aangaan van de lease. Uw aankoopbon of ontvangstbewijs met daarop de aankoopdatum of startdatum van de lease, is uw bewijs van aankoop of aangaan van de lease-overeenkomst van een product. Voor het ontvangen van service onder deze garantie kunt u worden gevraagd dit aankoopbewijs of bewijs van aangaan van de lease-overeenkomst te overleggen. Als uw HP hardwareproduct binnen de duur van deze beperkte garantie defect raakt en moet worden gerepareerd, heeft u onder deze garantie recht op service volgens de voorwaarden en bepalingen van dit document. Deze beperkte garantie geldt alleen voor de eindgebruiker die het HP hardwareproduct heeft gekocht of voor degene die de lease-overeenkomst voor dit HP hardwareproduct met HP is aangegaan en kan niet worden overgedragen aan degene die het eigendom van het HP product van de koper of huurder heeft overgenomen. Deze beperkte garantie geldt in alle landen en wordt nageleefd in elk land waar HP of een HP Business of Service Partner de garantie aanbiedt volgens de voorwaarden en bepalingen uit deze beperkte garantie. De beschikbaarheid van de garantieservice of responstijden kunnen per land verschillen en kunnen ook onderhevig zijn aan de registratievereisten in het land van aankoop.

Producten van HP worden vervaardigd van nieuwe materialen of nieuwe en gebruikte materialen die qua prestaties en betrouwbaarheid gelijk aan elkaar zijn. Reserveonderdelen zijn nieuw of gelijk aan nieuw. Reserveonderdelen zijn gedurende dertig (30) dagen of gedurende de resterende duur van de beperkte garantie voor het HP hardwareproduct (de langste van de twee perioden geldt) gegarandeerd vrij van materiaal- of fabricagefouten.

Tijdens de duur van de beperkte garantie zal HP het defecte onderdeel vervangen of repareren. In het onwaarschijnlijke geval dat dezelfde storing zich in het HP hardwareproduct nogmaals voordoet, zal HP naar eigen inzicht u een vervangende eenheid aanbieden die qua prestaties gelijk of equivalent is aan het HP hardwareproduct. Dit is uw exclusieve verhaalsrecht voor defecte producten. HP behoudt zich het recht voor in plaats van het vervangende onderdeel u de aanschafprijs of de maandelijkse betalingen van de lease (minus de rente) terug te betalen. Alle onderdelen of hardwareproducten die onder deze beperkte garantie worden teruggenomen, worden het eigendom van HP. Het vervangende onderdeel of product valt onder de beperkte garanties van het ingenomen onderdeel of product of onder de beperkte garantie van dertig (30) dagen van het reserveonderdeel.

Deze beperkte garantie geldt niet voor vervangende onderdelen en voor producten waarvan het serienummer is verwijderd of die zijn beschadigd of defect zijn geraakt (a) als gevolg van een ongeluk, misbruik, verkeerd gebruik of een andere externe oorzaak; (b) doordat ze niet zijn gebruikt volgens de richtlijnen van de documentatie die bij het product wordt geleverd; (c) door onderdelen die niet door HP zijn gefabriceerd of verkocht; of (d) door wijziging of onderhoud van iemand anders dan (i) HP, (ii) een geautoriseerde HP Business of Service Partner, of (iii) doordat u zelf vervangende onderdelen van HP of door HP goedgekeurde onderdelen heeft geplaatst die u in het betreffende land voor uw product heeft aangeschaft.

Deze bepalingen en voorwaarden zijn de volledige en exclusieve garantieovereenkomst tussen u en HP voor het HP hardwareproduct dat u heeft gekocht of least. Alle vorige overeenkomsten of toezeggingen—waaronder toezeggingen die zijn gedaan in verkoopbrochures van HP of in adviezen aan u van HP, een agent of werknemer van HP—die in verband met de aankoop of lease van het HP hardwareproduct aan u zijn gedaan, vervallen hiermee. Elke wijziging in de voorwaarden van deze beperkte garantie moet schriftelijk zijn ingediend en door een gemachtigde vertegenwoordiger van HP zijn ondertekend. Alle andere wijzigingen zijn niet geldig.

De hiervoor vermelde garanties gelden niet voor defecten die zijn ontstaan door verkeerd of onvoldoende onderhoud door de klant, ongeoorloofde wijzigingen, verkeerd gebruik of verkeerde bediening die buiten de specificaties of ondersteunde configuraties voor het product valt, misbruik, nalatigheid, ongeval, verlies of schade tijdens vervoer, ongeschikte werkplek of ongeoorloofd onderhoud of ongeoorloofde reparatie. HP garandeert geen ononderbroken en foutloze werking van dit product. HP is niet verantwoordelijk voor schade die is ontstaan doordat u zich niet heeft gehouden aan de instructies voor het HP hardwareproduct.

**Als voorzorg tegen mogelijke defecten, wijzigingen of gegevensverlies moet u regelmatig reservekopieën maken van de gegevens die op de vaste schijf of andere opslagapparaten zijn opgeslagen. Voordat u een eenheid ter reparatie opstuurt, moet u een reservekopie maken van de gegevens die erop staan, en alle vertrouwelijke en persoonlijke gegevens van die eenheid verwijderen. HP is niet verantwoordelijk voor schade aan of verlies van programma's, gegevens of verwisselbare opslagmedia. HP is niet verantwoordelijk voor het herstellen of opnieuw installeren van programma's of gegevens anders dan de programmatuur die door HP of compaq tijdens de fabricage van het product op het product is geïnstalleerd.**

## Beperking van de Aansprakelijkheid

Als uw HP hardwareproduct niet werkt zoals volgens de garantie zou moeten, is uw enige recht dat het product wordt gerepareerd of vervangen. De maximale aansprakelijkheid van HP onder deze beperkte garantie zal beperkt zijn tot het laagste van de volgende twee bedragen: a) de prijs die u voor het product heeft betaald of b) de kosten van de reparatie of vervanging van de hardwarecomponenten die bij normaal gebruik defect zijn geraakt.

HP kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige schade die is veroorzaakt door het product of doordat het product niet meer werkt, inclusief kostenderving of geldelijk verlies of speciale incidentele of gevolgschades. Ook kan HP niet verantwoordelijk worden gesteld voor een eis tot schadeloosstelling die door een derde of door u namens een derde is ingediend.

Deze beperking van de aansprakelijkheid geldt wanneer schadeloosstelling wordt nagestreefd, of wanneer er een eis tot schadeloosstelling is ingediend, onder deze beperkte garantie (inclusief nalatigheid en strikte productaansprakelijkheid), of ingeval van een eis tot schadeloosstelling op grond van een contract of bij enige andere eis tot schadeloosstelling. Van deze beperking van aansprakelijkheid kan door geen enkele persoon afstand worden gedaan en dit kan door niemand worden gewijzigd. Deze beperking van aansprakelijkheid blijft geldig, zelfs wanneer u HP of een geautoriseerde business of servicepartner van HP op de mogelijkheid van dergelijke schades op de hoogte had gebracht. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt echter niet voor schadeclaims in geval van persoonlijk letsel.

Deze beperkte garantie geeft u specifieke wettelijke rechten. U kunt ook andere rechten hebben die per staat of per land kunnen verschillen. In de voor u geldende wetgeving kunt u nalezen wat uw volledige rechten zijn.

## Garantieperiode

De garantieperiode voor een HP hardwareproduct is een opgegeven, vaste periode die ingaat op de dag van aankoop van het product. De datum op uw verkoopbon is de datum van aankoop, tenzij HP of de leverancier u een andere datum heeft opgegeven.

Producten	Garantietermijn *	Responstijd **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Enterprise Virtual Array</li> </ul>	3 jaar op onderdelen 3 jaar op arbeidsloon 3 jaar on-site	4 uur (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>XP Disk Array</li> </ul>	2 jaar op onderdelen 2 jaar op arbeidsloon 2 jaar on-site	4 uur (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Virtual Array 71xx &amp; 74xx</li> </ul>	2 jaar op onderdelen 2 jaar op arbeidsloon 2 jaar on-site	4 uur (normale werkuren)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Enterprise Modular Array 8000/12000/16000</li> <li>Modular San Array 1000</li> <li>Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000</li> </ul>	3 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar on-site	Volgende werkdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Network Attached Storage (NAS)</li> <li>NAS 8000</li> </ul>	3 jaar op onderdelen 3 jaar op arbeidsloon 3 jaar on-site	Volgende werkdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabric and Infrastructure Switches &amp; Directors</li> </ul>	1 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar on-site	Volgende werkdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Tapelibrary's: ESLxxxx, MSLxxxx, SSLxxxx</li> <li>Network Attached Storage (NAS) s1000</li> </ul>	1 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar on-site	Volgende werkdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT &amp; LTO schijfseenheden</li> </ul>	3 jaar op onderdelen	Volgende werkdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>1/8 Autoloader</li> <li>1/16 Tape Superloader</li> <li>AIT Autoloader</li> </ul>	1 jaar op onderdelen	Volgende werkdag
	* De garantietermijn die in deze tabel wordt aangegeven, is de basisgarantie. De basisgarantie op uw product kan worden uitgebreid. Neem hiervoor contact op met het dichtstbijzijnde verkoopkantoor van HP.	** De responstijden zijn gebaseerd op de werkdagen en werkuren ter plaatse. Tenzij anders aangegeven, worden alle responstijden gemeten vanaf het moment waarop de klant belt, totdat HP een wederzijds geaccepteerde tijd voor ondersteuning heeft voorgesteld of HP is begonnen met het geven van ondersteuning of diagnose op afstand. In sommige landen en bij bepaalde beperkingen van de leverancier kunnen de responstijden variëren. Als u zich buiten het servicegebied bevindt, kan de responstijd langer zijn of kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht. Neem contact op met een serviceorganisatie van HP voor de responstijden binnen uw regio.

## **Programmatuur**

HP GEEFT GEEN GARANTIE VOOR SOFTWAREPRODUCTEN, OOK NIET VOOR DE SOFTWARE-PRODUCTEN OF HET BESTURINGSSYSTEEM DAT DOOR HP OF COMPAQ IS GEÏNSTALLEERD. De enige verplichting van HP met betrekking tot software die door HP onder de naam HP of Compaq wordt verspreid, staat beschreven in de betreffende licentieovereenkomst voor de eindgebruiker of de licentieovereenkomst van het programma. Hardware- en softwareproducten die niet van HP zijn, worden geleverd 'ZOALS ZE ZIJN'. Deze producten kunnen echter onder de garanties van de betreffende fabrikanten, leveranciers of uitgevers vallen. Als het verwisselbare medium waarop HP software installeert en distribueert, binnen negentig (90) dagen van de aanschaf een materiaal- of fabricagedefect krijgt, is uw enige verhaalsrecht dat u het verwisselbare medium ter vervanging naar HP mag opsturen.

## **Typen Garantieverlening**

Om HP tijdens de garantieperiode de best mogelijke ondersteuning en service te kunnen laten geven wordt het ten zeerste aangeraden de beschikbare ondersteuningstechnologieën van HP te laten gebruiken of te implementeren. Dit zijn hulpprogramma's voor het stellen van diagnoses en ter ondersteuning van de configuraties en met name de hulpprogramma's voor ondersteuningsoplossingen van HP vanaf afstand ('Telefonisch'). Als de klant de beschikbare externe ondersteuningsmogelijkheden niet wil implementeren, kunnen er voor de aanvullende ondersteuning die dan nodig is, extra kosten in rekening worden gebracht.

## **Reparaties onder de Garantievoorwaarden bij de Leverancier**

Onder deze garantiebepalingen kunt u worden gevraagd uw HP hardwareproduct voor reparatie onder de garantievoorwaarden naar een geautoriseerd servicebedrijf op te sturen. U bent verantwoordelijk voor het betalen van de vervoerskosten, belastingen of heffingen die voortvloeien uit het transport van het product. Ook is het uw verantwoording om het transport naar en van het servicebedrijf te verzekeren. U accepteert eventueel verlies tijdens het transport.

## **Vervangende Onderdelen van HP**

HP verstuurt goedgekeurde, vervangende onderdelen volgens de garantie van het HP hardwareproduct rechtstreeks naar u. Dit levert een aanzienlijke besparing op de reparatietijd op. Nadat u contact heeft gehad met het HP Technical Support Center, wordt het vervangende onderdeel direct naar u opgestuurd. Zodra u het onderdeel heeft ontvangen, vervangt u het defecte onderdeel aan de hand van de instructies en de documentatie. Mocht u hierbij assistentie nodig hebben, dan vraagt u aan het HP Technical Support Center of zij u via de telefoon kunnen assisteren. In gevallen waarbij het vervangende onderdeel moet worden teruggestuurd naar HP, moet u het defecte onderdeel binnen 15 dagen naar HP opsturen. Het defecte onderdeel moet met de bijbehorende documentatie en in de geleverde verpakking worden opgestuurd.

## On-site Garantie

Een geautoriseerde HP Business of Service Partner zal onder de voorwaarden van de on-site service uw product bij u ter plekke repareren. Ga voor de dichtstbijzijnde geautoriseerde HP Business of Service Partner naar de volgende website: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Om on-site ondersteuning te kunnen ontvangen verklaart de klant dat: (1) Er iemand aanwezig is wanneer HP de reparatie bij de klant komt uitvoeren; (2) HP op de hoogte wordt gebracht als er op die plaats producten worden gebruikt die een mogelijk gevaar voor de gezondheid of veiligheid van de HP werknemers of onderaannemers kunnen opleveren; (3) Onder de redelijke veiligheidseisen HP voldoende, onbelemmerde en veilige toegang tot en gebruik van alle faciliteiten, informatie en systemen krijgt die HP nodig denkt te hebben om de juiste ondersteuning te kunnen geven; (4) Alle productielabels (zoals serienummers) aanwezig, bereikbaar en leesbaar zijn; (5) De werkomgeving voldoet aan de productspecificaties en ondersteunde configuraties.

HP mag naar eigen inzicht bepalen of de on-site service wel of niet noodzakelijk is. Sommige onderdelen in HP hardwareproducten zijn CRU's (Customer Replaceable Units - door de klant te vervangen onderdelen, bijvoorbeeld voedingen en vaste schijven). In dat geval is de klant verantwoordelijk voor het vervangen van deze onderdelen volgens de instructies en de documentatie. Als klanten deze vervangingen door een technicus van HP willen laten uitvoeren, kunnen zij daarvoor onderhoudscontracten tegen de geldende kosten afsluiten.

## Overdracht van de Garantie naar een ander Land

Onder het Global Warranty programma van HP kunnen producten in het ene land worden aangeschaft en naar een ander land, waar een serviceafdeling van HP is gevestigd, worden overgebracht zonder dat de garantie vervalt. Garantievoorwaarden, beschikbaarheid van service en responstijden kunnen per land verschillen. Een klant kan, voordat de producten worden overgebracht en conform de meldingsprocedure van dit garantieprogramma, worden gevraagd specifieke informatie over het product te geven. Aan de hand van deze vereiste gegevens kan HP het juiste niveau voor de garantieservice in het andere land bepalen en ervoor zorgen dat het product ook in dat land werkt. Neem contact op met HP, een geautoriseerde leverancier van HP of ga naar de volgende website: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) voor het starten van deze meldingsprocedure die moet worden uitgevoerd voordat het HP product naar een ander land wordt overgebracht.

HP is niet verantwoordelijk voor kosten of belastingen die kunnen worden geheven op het vervoer van de producten. De producten kunnen onder de exportwetten van de Verenigde Staten of andere landen vallen.

**OPMERKING:** De beschikbaarheid van de garantieservice of responstijden kunnen per land verschillen en kunnen ook onderhevig zijn aan de registratievereisten in het land van aankoop.

## Service-upgrades

HP biedt extra ondersteuning en service voor uw product. Sommige services (en de overeenkomstige producten) zijn mogelijk niet in alle landen beschikbaar. Informatie over de beschikbaarheid van service-upgrades vindt u op de volgende website van HP: <http://www.hp.com/support>.

## Contact opnemen met HP

Als uw product tijdens de garantieperiode defect raakt en u kunt het probleem niet aan de hand van de suggesties in de product documentatie oplossen, kunt u op de volgende manier ondersteuning ontvangen:

- Ga naar de dichtstbijzijnde ondersteuningslocatie van HP op de volgende website:  
<http://www.hp.com/support>
- Neem contact met een geautoriseerde HP Business of Service Partner
- Zorg dat u tijdens het gesprek met de HP helpdesk de volgende informatie bij de hand heeft:
  - serienummer, modelnaam en modelnummer van het product
  - eventuele foutberichten
  - uitbreidingsopties
  - besturingsstelsel
  - hardware of software van derden
  - gedetailleerde vragen