



存储产品

全球通用有限保证与技术支持

本保证适用本文规定的自 2003 年 1 月 1 日之后购买的产品。

一般条款

除本有限保证明确规定之外，HP 不提供任何其他保证或条件，不论是明示的或是暗含的，包括任何暗含的关于适销和适用于某种特定用途的保证。HP 明确声明免除未在本有限保证中规定的所有保证和条件。法律强制的任何暗含的保证仅限于有限保证期限内有效。某些州或国家 / 地区不允许限制暗含保证期限或不允许排除或限制针对消费品的附带的或后果性的损害赔偿。在这些州或国家 / 地区中，本有限保证的某些排除或限制可能不适用于您。

本有限保证声明仅适用于由 Hewlett-Packard Company 或 Compaq Computer Corporation (Hewlett-Packard Company 在美国的全资子公司)、其全球子公司、关联公司、授权转售商或国家 / 地区经销商 (在本有限保证声明中统称“HP”) 销售或出租的 HP 品牌或 Compaq 品牌的硬件产品 (在本有限保证声明中统称为“HP 硬件产品”)。术语“HP 硬件产品”仅限于硬件组件以及所需固件。术语“HP 硬件产品”不包括任何软件应用程序或程序。

HP 保证，您从 HP 购买或租赁的 HP 硬件产品在有限保证期限内正常使用时将不会有材料或工艺方面的缺陷。有限保证期限自您从 HP 购买或租赁 HP 硬件产品之日开始。说明您购买或租赁产品且载明日期的销售单或交货单为您购买或租赁日期的凭证。作为获得保修服务的条件，您可能需要提供购买或租赁凭证。在有限保证期限内，如果您的 HP 硬件产品需要修理，您有权依据本文档中的条款和条件获得保修服务。本有限保证仅适用于该 HP 硬件产品的原最终用户购买者或租赁者，不可转让给从原购买者或租赁者获得该 HP 品牌产品的所有权的任何人。本有限保证在所有国家 / 地区均适用，并在 HP 或其授权的服务提供商提供保修服务的任何国家 / 地区中提供，但受本有限保证中规定的条款和条件限制。保修服务提供情况和答复时间可能因国家 / 地区而异，还可能要受购买所在国 / 地区的注册要求的限制。

HP 产品是采用新材料或采用在性能和可靠性方面与新材料等价的旧材料制造的。备件可能是新的或是等同于新的。HP 保证备件在三十 (30) 天内或在安装该备件的 HP 硬件产品的有限保修期的剩余期限内 (以较长的时间为准) 没有材料或工艺方面的缺陷。

在有限保修期内，HP 将修理或更换任何有缺陷的组件。如果您的 HP 硬件产品有经常性故障 (这一般不太可能)，HP 将自行决定是否向您提供 HP 选择的在性能上与您的 HP 硬件产品相同或等价的替换件。这是 HP 为您提供的对缺陷产品的唯一补救。HP 保留自行选择退还您购买价款或租赁价款 (扣除利息) 而不是更换部件的权利。根据本有限保证，卸下的所有组件或硬件产品均为 HP 资产。替换件或替换产品承接所卸下的部件或产品的有限保证状态或备件的三十 (30) 天有限保修期。

本有限保证不适用于易耗部件，不适用于已除去序列号的任何产品或因下列原因受损或造成缺陷的产品：（a）意外、误用、滥用或其他外部原因；（b）未按照随该产品附带的用户文档中规定的使用参数进行操作；（c）使用非 HP 制造或销售的部件；或（d）由不是（i）HP、（ii）HP 授权的服务提供商的任何其他人员进行的修改或服务，或（iii）您自行安装最终用户可更换的 HP 部件或 HP 认可部件（如果在服务提供国 / 地区为您的产品提供此类部件的话）。

此类条款和条件构成您与 HP 之间关于您购买或租赁 HP 硬件产品的完整且唯一的保证协议。此类条款和条件取代您可能已获得的关于您购买或租赁 HP 硬件产品的任何先前的协议或陈述 — 包括 HP 销售印刷资料中所作的陈述或 HP 或其代理或雇员所提供的建议。非书面的且未经 HP 授权代表签字的本有限保证条款的任何修改均为无效。

上述保证不适用于因下列原因造成的缺陷：客户不正确或不适当的维护；擅自修改；不按产品的规格或其支持的配置所进行的不正确使用或操作；滥用、疏忽、意外、运输途中丢失或损坏；场地准备不合要求；擅自维护或擅自修理。HP 不保证本产品会不间断或无错误运行。因您未能遵循用于 HP 硬件产品的指导而造成的损害，HP 概不负责。

为了预防可能的故障、改动或数据的丢失，您应定期制作硬盘驱动器或其他存储设备上所存储数据的备份副本。在返回任何部件供维修之前，请确保备份数据并删除任何机密的、专有的或个人的信息。对任何程序、数据或可移动存储介质的损害或丢失，HP 概不负责。HP 不负责恢复或重新安装任何程序或数据，但 HP 或 COMPAQ 制造产品时所安装的软件除外。

责任限制

如果您的 HP 品牌硬件产品未能如上述保证那样工作，您可获得的唯一补救是修理或更换产品。本有限保证项下 HP 的最大责任明确限制为您购买该产品所支付的价款或在正常使用情况下运转不正常的任何硬件组件的修理或更换费用，以较少者为准。

对因产品或产品故障造成的任何损害赔偿，包括任何利润或可节省金额的损失，或特别的、附带的或后果性的损害赔偿，HP 概不负责。HP 不对第三方的或您为第三方进行的任何索赔负责。

无论是以本有限保证为依据寻求损害赔偿或进行索赔，或是作为侵权索赔（包括过失和严格产品责任）、合同索赔或其他索赔，本责任限制均适用。任何人均不得放弃或修改该责任限制。即使您已通知 HP 或其授权代表可能有任何此类损害赔偿，该责任限制仍然有效。但是，该责任限制不适用于人身伤害的索赔。

该有限保证给予您特定的法律权利。您可能还具有其他权利，视州或国家 / 地区而异。建议您查阅适用的州或国家 / 地区法律以全面确定您的权利。

保修期

HP 硬件产品的保修期为指定的固定期限，自购买之日开始。您的销售单上载明的日期即为您的购买日期，但 HP 或您的转售商另行通知的除外。

产品	保修服务	答复时间 **
HP StorageWorks • Enterprise Virtual Array	3 年部件更换 3 年免人工费 3 年现场服务	4 小时答复时间 (7x24)
HP StorageWorks • XP Disk Array	2 年部件更换 2 年免人工费 2 年现场服务	4 小时答复时间 (7x24)
HP StorageWorks • Virtual Array 71xx & 74xx	2 年部件更换 2 年免人工费 3 年现场服务	4 小时答复时间 (正常营业时间内)
HP StorageWorks • Enterprise Modular Array 8000/12000/16000 • Modular San Array 1000 • 网络连接存储 (NAS) B2000, B3000, E7000	3 年部件更换 1 年免人工费 1 年现场服务	下一工作日答复
HP StorageWorks • 网络连接存储 (NAS) • NAS 8000NAS	3 年部件更换 3 年免人工费 3 年现场服务	下一工作日答复
HP StorageWorks • Fabric and Infrastructure Switches & Directors	1 年部件更换 1 年免人工费 1 年现场服务	下一工作日答复
HP StorageWorks • 磁带库 ESLxxxx, MSLxxxx, SSLxxxx • 网络连接存储 (NAS) S1000	1 年部件更换 1 年免人工费 1 年现场服务	下一工作日答复
HP StorageWorks • AIT、DLT、DLT VS、DDS、SDLT & LTO 驱动器	3 年部件更换	下一工作日答复
HP Storage Works • 1/8 Autoloader • 1/16 Tape Superloader • AIT Autoloader	1 年部件更换	下一工作日答复
	* 此表简述的保修服务是基本级别的保修服务。您的 HP 产品可能包含对基本保修的增强，请与离您最近的 HP 销售处联系以获得最新的保修信息。	** 答复时间以当地标准营业日和营业时间为基础。除非另有规定，否则所有答复时间的计量均自客户来电之时起，至 HP 制订好双方接受的实施支持的时刻止，或至 HP 开始提供支持或远程诊断的时刻止。在某些国家 / 地区，受某些供应商的条件限制，答复时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，答复时间可能较长，或者可能收取额外费用。请与您当地的 HP 服务机构联系，以了解您所在地区的答复时间。

软件

HP 不对软件产品（包括 HP 或 COMPAQ 预安装的任何软件产品或操作系统）作任何保证。与由 HP 以 HP 或 Compaq 品牌名称经销的软件有关的 HP 的仅有责任在相应的最终用户许可或程序许可协议中规定。非 HP 的硬件和软件产品均“按现状”提供。但非 HP 的制造商、供应商或发行商可直接向您提供他们自己的保证。如果 HP 用于经销软件的可移动介质在您购买后九十（90）天内有材料或工艺方面的缺陷，您可获得的唯一补救是将该可移动介质退还给 HP 以便更换。

保修服务类型

为使 HP 能够在保修期内提供尽可能最佳的支持与服务，HP 郑重鼓励客户接受使用或部署 HP 提供的可用支持技术。这包括诊断、配置辅助工具，特别是 HP 的远程支持解决方案（“Phone Home”）。如果客户选择不部署可用的远程支持功能，则可能因增加的支持资源需求而发生额外费用。

送修保修服务

根据送修服务条款，您可能需要将您的 HP 硬件产品送到提供保修服务的授权服务点。您必须预付与产品运输有关的任何装运费用和税款。此外，您须自行负责为运出或运回的任何产品投保。您须承担装运期间有可能丢失的风险。

HP 可替换件

HP 将向您直接运送经认可的替换件以进行 HP 硬件产品保修。这将节省可观的修理时间。您与 HP 技术支持中心联系之后，将向您直接发送可替换件。部件一到达，请按提供的说明书和文档更换部件。如果需要进一步的帮助，请来电 HP 技术支持中心，技术人员将通过电话向您提供帮助。如果替换件必须退还给 HP，则您必须在十五（15）日内将有缺陷部件发运至 HP。有缺陷部件必须与所提供的装运资料中的有关文档一并返还。

现场保修服务

根据现场服务条款，HP 授权服务提供商将到您的场所为您维修产品。要找到离您最近的 HP 授权服务提供商，请参考 HP Web 站点：<http://www.hp.com/support>。

要获得现场支持，客户须同意：（1）当 HP 在客户场所提供保修服务时，客户有一名代表在场；（2）如果产品的应用环境有可能对 HP 雇员或转包商的健康和安全构成危险，须通知 HP；（3）在保障客户合理安全需求的前提下，向 HP 提供 HP 为进行及时支持而认为必要的自由和安全进入所有设施并使用所有信息与系统的充分权利；（4）确保所有制造商标签（诸如序列号）完好无损、可查看且清晰；（5）保持环境与产品规格和受支持的配置一致。

HP 可自主判定不需要现场服务。例如，HP 硬件产品中的某些部件被标记为客户可更换部件 (CRU)，如电源或硬盘驱动器；客户须负责按所提供的说明书和文档更换 CRU。需要 HP 代表处理所有组件更换事宜的客户，经额外付费可获得支持升级合同。

保证转移至另一国家 / 地区

依据 HP 全球保证计划，您可以在一个国家/地区购买产品并转让到 HP 提供服务且保证不会失效的另一国家 / 地区。保证条款、服务提供情况和答复时间可能因国家 / 地区而异。在转让产品之前，客户可能需要按照 HP 全球保证通知程序提供产品的详细信息。所需信息确保 HP 为在目的国 / 地区提供所需级别的保修服务作好准备并且产品是设计用于该目的国 / 地区的。在将 HP 产品转让到另一国家 / 地区之前，请与 HP、您当地的 HP 授权转售商联系，或参考以下 Web 站点：www.hp.com/support 以开始 HP 全球通知程序。

对于在转让产品时所发生的任何关税或税款，HP 概不负责。此类产品可适用美国或其他当局签发的出口管制条例。

注意：保修服务提供情况和答复时间可能因国家 / 地区而异，还可能要受购买所在国 / 地区注册要求的限制。

服务升级

HP 为您的产品提供额外的支持和服务内容。但某些支持和相关产品可能不在所有国家 / 地区提供。要获得有关服务升级提供情况的信息，请参考 HP 的 Web 站点，其网址为：<http://www.hp.com/support>。

与 HP 联系

如果您的产品在保修期内发生故障，并且产品文档中的建议不能解决问题，则您可以通过以下措施获得支持：

- 通过万维网找到离您最近的 HP 支持机构，该网址为：<http://www.hp.com/support>
- 与您的 HP 授权转售商或授权服务提供商联系
- 在来电 HP 之前，请确保准备好如下信息：
 - 产品序列号、机型名称和型号
 - 相应的错误信息
 - 附加选件
 - 操作系统
 - 第三方硬件或软件
 - 详细准备的问题