

HP ProLiant és IA-32 kiszolgálók és tartozékok

**A világ minden részére kiterjedő jótállás
és technikai támogatás**

370967-023

2005. február 14.

Korlátozott jótállás a hardverre

Általános feltételek

Ez a HP korlátozott hardverjótállás közvetlen korlátozott jótállási jogokkal ruházta fel a vevőt a HP céggel mint gyártóval szemben. A korlátozott jótállásban foglalt jogosultságok részletes leírása a HP webhelyén olvasható. Ezenkívül az érvényes helyi jogi szabályozás vagy a HP különleges írásos egyezményei alapján egyéb jogok is fennállhatnak.

A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁSBAN JELZETTEK KIVÉTELÉVEL A HP NEM VÁLLAL SEMMINEMŰ EGYÉB KÖZVETETT VAGY KÖZVETLEN JÓTÁLLÁST VAGY FELTÉTELEKET, BELEÉRTVE A TERMÉK ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGÉRE ÉS ADOTT CÉLRA VALÓ FELHASZNÁLHATÓSÁGÁRA VONATKOZÓ BÁRMIFÉLE RÉSZJÓTÁLLÁST IS. A HP KIFEJEZETTEN ELHÁRÍT A JELEN KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁSBAN NEM SZEREPLŐ MINDENMŰ JÓTÁLLÁST ÉS FELTÉTELT. BÁRMILYEN, A TÖRVÉNY ÁLTAL ELŐÍRT JÓTÁLLÁS CSAK JELEN KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS IDŐTARTAMÁRA ÉRVÉNYES. EGYES ORSZÁGOKBAN VAGY ÁLLAMOKBAN A TÖRVÉNY ELŐÍRÁSA SZERINT NEM KORLÁTOZHATÓ A BELEÉRTETT JÓTÁLLÁS IDŐTARTAMA, ÉS FOGYASZTÓI TERMÉKEK ESETÉBEN NEM HÁRÍTHATÓ EL ÉS NEM KORLÁTOZHATÓ A VÉLETLEN ÉS KÖZVETETT KÁROKKAL KAPCSOLATOS JÓTÁLLÁS. AZ EZEN ORSZÁGOKBAN VAGY ÁLLAMOKBAN ÉLŐ FELHASZNÁLÓKRA E KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS BIZONYOS KIZÁRÁSAI VAGY KORLÁTOZÁSAI NEM VONATKOZNAK.

A JELEN NYILATKOZATBAN FOGLALT, KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁSRA VONATKOZÓ FELTÉTELEK NEM ZÁRJÁK KI, NEM KORLÁTOZZÁK ÉS NEM MÓDOSÍJTJÁK A TERMÉK ELADÁSÁRA VONATKOZÓ KÖTELEZŐ, TÖRVÉNY ÁLTAL SZABÁLYOZOTT JOGOKAT (KIVÉVE A TÖRVÉNY ÁLTAL ENGEDÉLYEZETT MÉRTÉKIG), HANEM AZOK KIEGÉSZÍTÉSEKÉNT ÉRTELMEZENDŐK.

A Korlátozott jótállás minden olyan országban vagy régióban érvényesíthető, ahol a HP vagy annak hivatalos szerveze az alábbi Korlátozott jótállásban meghatározott feltételekkel és kikötésekkel jótállási szolgáltatásokat vállal. A jótállási szolgáltatások elérhetősége, valamint a teljesítésükhöz szükséges időtartam országonként változhat. Emellett a jótállás esetenként csak az abban az országban hatályos regisztrációs követelmények teljesítése után érvényesíthető, ahol a terméket vásárolta. Ebben az esetben a hivatalos HP szervizközpont tájékoztatja Önt a részletekről.

Jelen Korlátozott jótállás a Hewlett-Packard Company, illetve annak nemzetközi leányvállalatai, helyi képviselői, hivatalos viszonteladói és országonkénti forgalmazói (a jelen Korlátozott hardverjótállás szövegében egységesen „HP”) által jelen Korlátozott jótállással együtt értékesített vagy bérbe adott HP és Compaq márkajelzésű hardvertermékekre (a Korlátozott jótállás szövegében egységesen „HP hardvertermékek”) érvényes. A „HP hardvertermék” kifejezés kizárólag a hardverösszetevőkre és a szükséges belső vezérlőprogramokra vonatkozik, szoftveralkalmazásokra és egyéb szoftverekre, valamint a nem a HP-től származó termékekre, illetve a nem HP márkajelzésű perifériákra NEM. A nem HP márkajelzésű termékekre vagy a HP terméktől független perifériákra – például a külső tárolórendszerekre, monitorokra, nyomtatókra és egyéb perifériákra – a HP jótállása nem vonatkozik. Ettől függetlenül a megfelelő gyártók, forgalmazók vagy terjesztők közvetlenül a vevő számára vállalhatnak jótállást.

A HP jótállást vállal arra, hogy a tőle megvásárolt vagy bére vett HP-gyártmányú hardvertermék szokásos igénybevétel mellett anyagában és megmunkálásában egyaránt hibamentes marad a Korlátozott jótállás érvényességi időtartama alatt. A korlátozott jótállási időszak a HP-tól való vásárlás vagy bérebevétel időpontjától vagy a HP által végzett telepítés befejezésétől kezdődik. A vásárlás, illetve bérebevétel dátumával ellátott számla vagy átvételi elismervény egyben a vásárlás, illetve bérebevétel dátumának bizonyítéka is. A jótállási szolgáltatások igénylésekor a szolgáltató kérheti a vásárlás, illetve bérebevétel bizonyítékának bemutatását. Ha a HP márkajelzésű hardvertermék a Korlátozott jótállás érvényességi ideje alatt javításra szorul, a hardverjótállási szolgáltatás az e dokumentumban ismertetett feltételek értelmében vehető igénybe.

Hacsak másként nincs jelezve – és a helyi törvények által megengedett mértékig – az új HP hardvertermékek vagy kizárólag új, vagy új és a teljesítmény és megbízhatóság szempontjából az újjal egyenértékű anyagok felhasználásával készülnek. A HP hardvertermékeit olyan termékekre cserélheti ki, illetve olyan alkatrészeket használhat a javítás során, amelyek (a) megegyeznek a javítandó vagy cserélendő termékkel, illetve alkatrésszel és – amennyiben esetleg már használtak –, az újjal azonos teljesítményűek és megbízhatóságúak, illetve (b) már nem gyártott termék esetén működési szempontból az eredetivel egyenértékűek. A HP jótállást vállal arra, hogy a cserealkatrészek anyagukban és megmunkálásukban egyaránt hibamentesek maradnak beépítésüktől számítva kilencven (90) napig, illetve annak a HP hardverterméknek a Korlátozott jótállási időtartamáig, amelyben az alkatrészt kicserélték vagy beépítették, amennyiben az a hosszabb időtartam.

A Korlátozott jótállás ideje alatt a HP – saját megítélése szerint – vállalja a meghibásodott alkatrészek javítását vagy cseréjét. A Korlátozott jótállás értelmében az eltávolított alkatrészek vagy hardvertermékek a HP tulajdonába mennek át. Abban a valószínűtlen esetben, ha a HP terméknel visszatérő meghibásodások fordulnának elő, a HP saját szabad belátása szerint dönthet, hogy (a) egy általa kiválasztott, az eredetivel azonos típusú vagy az eredeti HP márkajelzésű termékét elérő teljesítményű csereterméket biztosít, vagy pedig (b) visszatéríti a megvásárolt termék árát, illetve a bére vett termék (kamat nélküli) bérleti díját. A hibás termékekkel kapcsolatban ez az egyetlen lehetséges jogorvoslat.

Kizáró okok

A HP NEM SZAVATOLJA A TERMÉK ZAVARTALAN ÉS HIBAMENTES MŰKÖDÉSÉT. A HP ELHÁRÍTTJA A FELELŐSÉGET A HP HARDVERTERMÉKRE VONATKOZÓ HASZNÁLATI UTASÍTÁSOK BE NEM TARTÁSÁBÓL EREDŐ KÁROKÉRT.

A Korlátozott jótállás nem vonatkozik a fogyóeszközökre, valamint az olyan termékekre, amelyek gyári számát eltávolították, valamint amelyek (a) véletlen baleset, nem rendeltetésszerű, illetve helytelen használat, szennyeződés, helytelen vagy elégtelen karbantartás vagy kalibrálás vagy egyéb külső hatás, (b) a termékhez mellékelte használati utasításokban előírt paraméterek be nem tartásával történő használat, (c) nem a HP által szállított programok, csatolók, alkatrészek vagy tartozékok használata, (d) helytelen használatihely-előkészítés és karbantartás, (e) vírusfertőzés, (f) utazás közbeni elvesztés vagy sérülés, illetve (g) az adott termék illetéktelen személy – azaz nem (i) a HP, (ii) a HP hivatalos szerveze vagy (iii) ha a szervizt ellátó országban vagy régióban vannak az adott termékhez a felhasználó által cserélhető, a HP-től származó vagy általa engedélyezett alkatrészek, a tulajdonos – által történő beépítése következtében sérültek vagy hibásodtak meg.

JAVASOLJUK, HOGY AZ ESETLEGES MEGHIBÁSODÁS, ILLETÉKTELEN MÓDOSÍTÁS VAGY ADATVESZTÉS ELLENI ÓVINTÉZKEDÉSKÉNT A MEREVLÉMEZÉN VAGY MÁS TÁROLÓESZKÖZEIN TÁROLT ADATOKRÓL IDŐRŐL IDŐRE KÉSZÍTSEN BIZTONSÁGI MÁSOLATOT. MIELŐTT BÁRMILYEN MEGHIBÁSODOTT ALKATRÉSzt A SZERVIZBE SZÁLLÍTANA, AZ ADATOKRÓL KÉSZÍTSEN BIZTONSÁGI MÁSOLATOT, ÉS TÁVOLÍTSON EL MINDEN SZEMÉLYES, TITKOS VAGY MAGÁNJELLEGŰ INFORMÁCIÓT. A HP A PROGRAMOK, ADATOK VAGY CSERÉLHETŐ ADATHORDOZÓK MEGHIBÁSODÁSÁÉRT VAGY ELVESZTÉSÉÉRT NEM VÁLLAL FELELŐSÉGET. A HP CSAK AZ ÁLTALA A TERMÉK GYÁRTÁSAKOR ARRÁ TELEPÍTETT PROGRAMOK ÉS EGYÉB SZOFTVEREK, VALAMINT ADATOK VISSZAÁLLÍTÁSÁÉRT VAGY ÚJRATELEPÍTÉSÉÉRT VÁLLAL FELELŐSÉGET.

Kizárólagos jogorvoslat

A JELEN FELTÉTELEK KÉPEZIK AZ ÜGYFÉL ÉS A HP KÖZÖTT A MEGVÁSÁROLT VAGY BÉRELT HP TERMÉKRE VONATKOZÓ TELJES ÉS KIZÁRÓLAGOS JÓTÁLLÁSI SZERZŐDÉST, A HELYI TÖRVÉNYEK ÁLTAL ENGEDÉLYEZETT MÉRTÉKIG. AZ ITT LEÍRT FELTÉTELEK ÉS KIKÖTÉSEK HATÁLYTALANÍTANAK MINDEN, A HP HARDVERTERMÉK MEGVÁSÁRLÁSÁVAL, ILLETVE BÉRBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATBAN ELŐZŐLEG LÉTREJÖTT SZERZŐDÉST, ILLETVE ELŐZŐLEG KAPOTT TÁJÉKOZTATÓ INFORMÁCIÓT – IDEÉRTVE A HP ÉRTÉKESÍTÉSI NYOMTATVÁNYAIBAN LEÍRT TERMÉKINFORMÁCIÓKAT ÉS A HP, ILLETVE ANNAK ÜGYNÖKE VAGY ALKALMAZOTTJA ÁLTAL ADOTT INFORMÁCIÓKAT. A jelen Korlátozott jótállás feltételein tett módosítások kizárólag akkor érvényesek, ha írott formában készültek és a HP egy hivatalos képviselője aláírta azokat.

A felelősség korlátozása

HA A HP HARDVERTERMÉK MŰKÖDÉSE NEM FELEL MEG A JÓTÁLLÁSBAN LEÍRTAKNAK, A HP JELEN KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS ÉRTELMEBEN VETT MAXIMÁLIS KÖTELEZETTSÉGE KIFEJEZETLEN A VÁSÁRLÓ ÁLTAL A TERMÉKÉRT KIFIZETETT ÁRRA, ILLETVE AMENNYIBEN AZ A KISEBB ÖSSZEG, A RENDELTELTÉSSZERŰ HASZNÁLAT SORÁN MEGHIBÁSODOTT HARDVERALKATRÉSZEK JAVÍTÁSI VAGY CSEREKÖLTSÉGÉRE KORLÁTOZÓDIK.

A FENTIEK KIVÉTELÉVEL A HP NEM VÁLLAL FELELŐSSÉGET SEMMILYEN, A TERMÉK VAGY A TERMÉK MŰKÖDÉSKÉPTELENSÉGE ÁLTAL OKOZOTT KÁRÉRT, IDEÉRTVE A BEVÉTEL- VAGY MEGTAKARÍTÁS-KIESÉST ÉS A KÜLÖNLEGES, VÉLETLEN VAGY JÁRULÉKOS KÁROKAT IS. A HP-TNEM TERHELI FELELŐSSÉG HARMADIK FÉL ÁLTAL, ILLETVE HARMADIK FÉL NEVÉBEN ÖN ÁLTAL TETT KÖVETELÉSEK ÜGYÉBEN SEM.

E FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY VAGY A JELEN KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS ÉRTELMEBEN VAGY KÁROKOZÁSBÓL (IDEÉRTVE A MULASZTÁST ÉS A SZIGORÚAN VETT TERMÉKKÖTELEZETTSÉGET), SZERZŐDÉS BE NEM TARTÁSÁBÓL VAGY EGYÉB OKBÓL TETT KÁRIGÉNY BENYÚJTÁSA ESETÉN ÉRVÉNYES. JELEN FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS NEM MÓDOSÍTHATÓ, ÉS ELTÉRNI SEM LEHET TŐLE. A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA ABBAN AZ ESETBEN IS FENNÁLL, HA AZ EMLÍTETT MEGHIBÁSODÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL A VEVŐ TÁJÉKOZTATTA A HP-T VAGY A HP HIVATALOS KÉPVISELŐJÉT. A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA A SZEMÉLYES SÉRÜLÉSEKSEL KAPCSOLATOS KERESETEKRE NEM VONATKOZIK.

A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS MEGHATÁROZOTT JOGOKAT BIZTOSÍT. EZEN JOGOKON KÍVÜL A VEVŐ AZ ADOTT ÁLLAMTÓL VAGY ORSZÁGTÓL FÜGGŐEN EGYÉB JOGOKKAL IS RENDELKEZHET. A VEVŐRE VONATKOZÓ JOGOKKAL KAPCSOLATBAN TOVÁBBI INFORMÁCIÓT AZ ADOTT ORSZÁG VAGY ÁLLAM VONATKOZÓ JOGSZABÁLYAI TARTALMAZNAK.

Korlátozott jótállási időszak

A HP hardvertermékre vonatkozó korlátozott jótállási időszak a vásárlás napján kezdődő meghatározott időszak. A vásárlás dátuma a számlán szereplő dátum, kivéve ha a HP vagy a viszonteladó írásban másképp rendelkezik.

1. táblázat: ProLiant és IA-32 kiszolgálói termékek

Termék	A Korlátozott jótállás és a szolgáltatás módja ¹	Vállalási idő ²
HP server tc2120	1 év az alkatrészekre ³ és 1 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
ProLiant BL e-Class ultravékony kiszolgálómodulok ⁴	1 év az alkatrészekre	A következő munkanap
ProLiant BL e-Class házak és kapcsolótálcák ultravékony kiszolgálómodulokhoz	3 év az alkatrészekre és 3 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
ProLiant BL30p, BL35p kiszolgálómodulok	1. évben: alkatrészekre és helyszíni szervizre 2–3. évben: csak alkatrészekre	Alkatrészek: 1–5 munkanap Javítás: A következő munkanap
ProLiant BL p-Class kiszolgálómodulok* (kivéve a BL30p, BL35p típust), kiszolgálómodul-házak, kapcsolók, tápegység-házak, táphálózati elosztók, diagnosztikai állomások	3 év az alkatrészekre és 3 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
ProLiant CL380 fűrtök* ⁵	3 év az alkatrészekre és 3 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
ProLiant DL140 kiszolgálók	1 év az alkatrészekre	1–5 munkanap ⁶
ProLiant DL145 kiszolgálók	1 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
ProLiant DL320* kiszolgálók	1. évben: alkatrészekre és helyszíni szervizre 2–3. évben: csak alkatrészekre	Alkatrészek: 1–5 munkanap Javítás: A következő munkanap
ProLiant ML110 kiszolgálók	1 év az alkatrészekre és 1 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
ProLiant ML150 kiszolgálók	1 év az alkatrészekre és 1 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
ProLiant ML310 kiszolgálók	1 év az alkatrészekre és 1 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
ProLiant ML330 G2, G3 kiszolgálók	1 év az alkatrészekre és 1 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
Egyéb ProLiant típusok*	3 év az alkatrészekre és 3 év helyszíni szervizre	A következő munkanap

¹A táblázatban szereplő jótállási szolgáltatás az alapszintű jótállásra vonatkozik. Az adott HP hardvertermékre az alapszintű jótálláson felül további jótállás is vonatkozhat. Az aktuális jótállási információkért forduljon a HP legközelebbi értékesítési irodájához.

²**A HP a helyzettől függően saját hatáskörben dönthet úgy, hogy nincs szükség a helyszíni garanciális szervizre. A szükséges BIOS- és vezérlőprogram-frissítésekhez a HP telefonos támogatást biztosít, az ilyen frissítésekre a HP helyszíni garanciális szervizszolgáltatása nem terjed ki.** A vállalási idők a helyi munkanapok és munkaidő szerint értendők. Más értelmű rendelkezés híján a vállalási idő az ügyfél hívásától értetődik, addig az időpontig, amíg a HP vagy kölcsönösen elfogadott időpontot határozott meg a szolgáltatás nyújtására, vagy pedig megkezdte a távoli segítségnyújtást vagy diagnosztikát. A következő munkanapra vonatkozó vállalási idő megállapítása gazdaságossági szempontok figyelembevételével történt. Egyes országokban és bizonyos beszállítói megszorítások esetén a vállalási idő változhat. Ha az Ön székhelye a szervizzel ellátott szokásos területen kívül esik, a vállalási idő hosszabb lehet, és a költségek is növekedhetnek. Az adott helyen érvényes vállalási idővel kapcsolatban a helyi HP-szerviz nyújt felvilágosítást.

³A HP alkatrészekre vonatkozó jótállása csak a hibás alkatrészek ingyenes cseréjére terjed ki (a szállítási költségeket a HP vállalja).

⁴A ProLiant BL e-Class ultravékony kiszolgálómodulokra nem vonatkozik a kiszolgálómodul-házak jótállása.

⁵A többi ProLiant fűrtre az alkatrészeikre vonatkozó jótállás érvényes.

⁶Az alkatrészek vállalási ideje 1–5 munkanap.

*Az ATA és a SATA merevlemez-meghajtókra a maximális jótállási idő egy (1) év, függetlenül azon rendszer jótállási időszakától, amelybe be vannak építve.

2. táblázat: ProLiant és IA-32 kiszolgálók tartozékai¹

Termék	A Korlátozott jótállás és a szolgáltatás módja ²	Vállalási idő ³
Akkumulátorok	1 év az alkatrészekre ⁴	1–5 munkanap ⁵
Kábelek	1 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Lemez meghajtó-házak	3 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Merevlemez-meghajtók (ATA, SATA) ⁶	1 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Merevlemez-meghajtók (SCSI)	3 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Sínadapterek	3 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Memória	1 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Hálózati kártyák	1 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Optikai meghajtók	3 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Energiagazdálkodás, szünetmentes tápegységek	1. évben: alkatrészek és helyszíni 2–3. évben: csak alkatrészekre	Alkatrészek: 1–5 munkanap Javítás: A következő munkanap
Processzorok	3 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Állványok és tartozékaik	3 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Remote Insight Lights Out Edition II kártyák	1 év az alkatrészekre	1–5 munkanap
Smart Array megosztott tárolók	3 év az alkatrészekre 3 év helyszíni szervizre	A következő munkanap
Tárrendszer-vezérlők	3 év az alkatrészekre	1–5 munkanap

¹ A 2. táblázat csak a ProLiant és az IA-32 kiszolgáló-tartozékokat tartalmazza. A HP-től beszerezhető egyéb tartozékok jótállási feltételei az adott tartozékhoz adott korlátozott jótállási nyilatkozatban található.

² A táblázatban szereplő jótállási szolgáltatás az alapszintű jótállásra vonatkozik. Az adott HP hardvertermékre az alapszintű jótálláson felül további jótállás is vonatkozhat. Az aktuális jótállási információkért forduljon a HP legközelebbi értékesítési irodájához.

³ **A HP a helyzettől függően saját hatáskörben dönthet úgy, hogy nincs szükség a helyszíni garanciális szervizre. A szükséges BIOS- és vezérlőprogram-frissítésekhez a HP telefonos támogatást biztosít, az ilyen frissítésekre a HP helyszíni garanciális szervizszolgáltatása nem terjed ki.** A vállalási idők a helyi munkanapok és munkaidő szerint értendők. Más értelmű rendelkezés híján a vállalási idő az ügyfél hívásától értendő, addig az időpontig, amíg a HP vagy kölcsönösen elfogadott időpontot határozott meg a szolgáltatás nyújtására, vagy pedig megkezdte a távoli segítségnyújtást vagy diagnosztikát. A következő munkanapra vonatkozó vállalási idő megállapítása gazdaságossági szempontok figyelembevételével történt. Egyes országokban és bizonyos beszállítói megszorítások esetén a vállalási idő változhat. Ha az Ön székhelye a szervizzel ellátott szokásos területen kívül esik, a vállalási idő hosszabb lehet, és a költségek is növekedhetnek. Az adott helyen érvényes vállalási idővel kapcsolatban a helyi HP-szerviz nyújt felvilágosítást.

⁴ A HP alkatrészekre vonatkozó jótállása csak a hibás alkatrészek ingyenes cseréjére terjed ki.

⁵ Az alkatrészek vállalási ideje 1–5 munkanap.

⁶ Ezekre a tartozékokra a maximális jótállási idő egy (1) év, függetlenül azon rendszer jótállási időszakától, amelybe be vannak építve.

3. táblázat: Szoftvertermékek

Termék	Technikai támogatás	Vállalási idő ¹
HP márkajelzésű szoftver	90 napos telefonos szoftvertámogatás	Munkaidőben
Harmadik fél márkajelzésével rendelkező, a HP által telepített vagy forgalmazott szoftver	90 napos telefonos szoftvertámogatás	Munkaidőben
A szoftvert tartalmazó adathordozó ²	90 nap cserejótállás a hibás adathordozóra	5 munkanap ³
<p>¹A vállalási idők a helyi munkanapok és munkaidő szerint értendők. Más értelmű rendelkezés híján a vállalási idő az ügyfél hívásától értendő, addig az időpontig, amíg a HP vagy kölcsönösen elfogadott időpontot határozott meg a szolgáltatás nyújtására, vagy pedig megkezdte a távoli segítségnyújtást vagy diagnosztikát. Egyes országokban és bizonyos beszállítói megszorítások esetén a vállalási idő változhat. Ha az Ön székhelye a szervizzel ellátott szokásos területen kívül esik, a vállalási idő hosszabb lehet, és a költségek is növekedhetnek. Az adott helyen érvényes vállalási idővel kapcsolatban a helyi HP-szerviz nyújt felvilágosítást.</p> <p>²A szoftvert tartalmazó adathordozó: A HP márkajelzésű szoftvert vagy a HP által telepített vagy forgalmazott, harmadik fél márkajelzésével rendelkező szoftvert tartalmazó adathordozó (CD, mágneslemez vagy szalag).</p> <p>³Az adathordozó-csere vállalási idejének megállapítása gazdaságossági szempontok figyelembevételével történt.</p>		

A jótállási szolgáltatások típusai

A korlátozott jótállási időszak alatt a lehető legmagasabb szintű szerviz- és terméktámogatási szolgáltatás nyújtása érdekében a HP kérheti a beállítások ellenőrzését, a legfrissebb vezérlőprogramok betöltését, szoftverjavítások telepítését, a HP diagnosztikai tesztek futtatását vagy – ha erre lehetőség van – a HP távsegítség-nyújtási megoldásainak igénybevételét.

A HP az általa biztosított támogatási technológiák alkalmazását javasolja. Ha nem veszi igénybe a rendelkezésre álló távsegítség-nyújtási szolgáltatásokat, nagyobb forrásigénye lehet a támogatásnak, ami további költségeket vonhat maga után. Az alábbiakban a megvásárolt HP hardvertermékhez igénybe vehető támogatási szolgáltatásokat tekintheti át.

Helyszíni jótállási szolgáltatás

A HP korlátozott jótállása tartalmazhatja a hardver helyszíni javítását. A helyszíni javítás a szokásos munkaidőben vehető igénybe. A munkaidő általában hétfőtől péntekig, 8–17 óráig tart, de egyes helyeken ettől eltérő is lehet. Ha az Ön székhelye a szerviz által ellátott szokásos területen kívül esik (rendszerint 50 km), a vállalási idő hosszabb lehet, és a költségek is növekedhetnek. A legközelebbi HP szervizközpont megkereséséhez látogasson el a HP webhelyére a következő címen: www.hp.com/support.

A HP saját megítélése szerint dönt arról, hogy szükséges-e a helyszíni szerviz. Sok esetben például a hibát az ügyfél is kijavíthatja, ha a hibás alkatrészt a HP-től kapott utasítások és dokumentáció alapján kicseréli. Emellett együtt kell működnie a HP-vel a probléma telefonon keresztül megoldásában is. Ennek során szükség lehet szokványos diagnosztikai eljárások elvégzésére, szoftverfrissítések vagy -javítások telepítésére, valamint harmadik fél által gyártott eszközök és/vagy helyettesítő eszközök eltávolítására. A helyszíni támogatás igénybevételéhez: (a) a HP helyszíni garanciális szervizszolgáltatásának nyújtásakor telephelyén jelen kell lennie az Ön képviselőjének, továbbá (b) amennyiben esetlegesen egészségre ártalmas vagy veszélyes környezetben üzemelteti a HP terméket, erről értesítenie kell a HP-t, és (c) meg kell felelnie az indokolt biztonsági követelményeknek, valamint biztosítania kell a HP szakemberei számára a HP által meghatározott szükséges felszerelés, információ és rendszerek használatát, illetve az azokhoz való megfelelő szabad és biztonságos hozzáférést a szolgáltatás kellő időben való elvégzéséhez, (d) meg kell győződnie arról, hogy a gyártói címkék (például a gyári számok) a helyükön vannak, hozzáférhetők és olvashatók, (e) ezenfelül a termék használati feltételeinek és a támogatott konfigurációknak megfelelő környezetet kell fenntartania.

Amennyiben az összes alkatrészcsere elvégzéséhez a HP képviselőjére van szüksége, további díjért emelt szintű támogatási szerződést köthet.

Speciális alkatrészcsere vonatkozó jótállási nyilatkozat

A HP korlátozott jótállása egy speciális alkatrészcsere vonatkozó jótállási szolgáltatást is tartalmazhat. A speciális alkatrészcsere vonatkozó jótállási szolgáltatás feltételei alapján ha egy alkatrész hibásnak bizonyul, a HP a cserealkatrészt közvetlenül az ügyfél címére szállítja. A cserealkatrész kézhezvételét követően a meghatározott időn belül (általában 15 nap) a hibás alkatrészt a cserealkatrész csomagolásában vissza kell küldeni a HP számára. A HP magára vállalja a hibás alkatrész visszaküldéséből származó összes szállítási és biztosítási költséget. Ha nem küldi vissza a hibás alkatrészt, a HP felszámíthatja a cserealkatrész árát.

Jótállási szolgáltatás az ügyfél által végzett javítással

Bizonyos országokban a HP korlátozott jótállása magában foglalhatja az ügyfél által végzett garanciális javítást. Ez esetben a HP saját belátása szerint dönt arról, hogy az adott helyzetben az ügyfél általi javítás megfelelő szervizelési módszer-e. Ha igen, a HP közvetlenül az ügyfélnek szállítja a HP hardvertermék garanciális javításához szükséges jóváhagyott cserealkatrészeket. Ezzel a javítási idő jelentős része megtakarítható. Ha a HP-vel való kapcsolatfelvételt követő diagnózis megállapítja, hogy a probléma cserealkatrésszel megoldható, postai úton közvetlenül megkaphatja a cserealkatrészt. Az alkatrész megérkezése után cserélje ki a meghibásodott alkatrészt a mellékelt útmutatások és dokumentáció szerint. Ha további segítségre van szüksége, hívja fel a HP technikai tanácsadó központját, ahol egy szakember lesz segítségére telefonon keresztül. Abban az esetben, ha a meghibásodott alkatrészt vissza kell küldeni a HP számára, a meghatározott időn belül – ez általában tizenöt (15) nap – gondoskodnia kell az alkatrész elküldéséről. A meghibásodott alkatrészt a hozzá tartozó dokumentációkkal együtt kell elküldeni a termék csomagolásában. Ha nem küldi vissza a hibás alkatrészt, a HP felszámíthatja a cserealkatrész árát. Az ügyfél általi javítás esetén a HP fizeti az összes szállítási és visszaküldési költséget, és határozza meg az igénybeveendő futár- vagy szállítási szolgáltatót. Az ügyfél általi javítás igénybevétele esetén olvassa el a megfelelő HP hardvertermék jótállási nyilatkozatát. A szolgáltatásról a HP webhelyén is tájékozódhat a következő címen: <http://www.hp.com/support>.

A korlátozott jótállás érvényessége más országokban

Ha a vásárolt terméket olyan országba szállítja, ahol a HP szervizképviselőt működtet, a jótállás – a HP nemzetközi korlátozott jótállási programja értelmében – ott is érvényes. A jótállási feltételek, a szerviz elérhetősége és a vállalási idő országonként változhat. A szokásos jótállási szolgáltatáshoz kapcsolódó vállalási idő a helyi alkatrészellátástól függően változhat. A HP kérheti, hogy a nemzetközi jótállási feltételeknek megfelelően a termék elszállítása előtt a vásárló adja meg a termékre vonatkozó adatokat. A szükséges információ birtokában a HP elő tudja készíteni a célországban a megfelelő szintű jótállási szolgáltatást, és arról is meggyőződhet, hogy a termék használható-e abban az országban. A termék másik országba való szállítása esetén az adott országban vásárolt termékre vonatkozó jótállást veheti igénybe.

Ha a HP terméket másik országba szállítja, a HP nemzetközi jótállásának igénybeviteléhez lépjen kapcsolatba a HP-vel vagy annak hivatalos helyi viszonteladójával, illetve keresse fel a <http://www.hp.com/support> webhelyet.

A HP nem vállal át semmilyen vámot vagy a termék szállítása során felmerülő egyéb fizetendő illetéket. A termékek szállítása az Amerikai Egyesült Államok vagy más állam kormányának kiviteli korlátozása alá eshet.

Szolgáltatásfrissítések

A HP további, helyben megvásárolható technikai és szerviztámogatást is nyújt a termékeihez. Egyes támogatások és termékek azonban nem minden országban állnak rendelkezésre. A szolgáltatásfrissítések elérhetőségéről és azok díjáról a HP következő webhelyén tájékozódhat: <http://www.hp.com/support>.

Korlátozott jótállás a szoftverre és a külön beszerezhető termékekre

A HP márkanéven forgalmazott egyes tartozékokra (HP tartozékok) vonatkozó Korlátozott jótállás az adott tartozékhoz van mellékelve. Amennyiben a HP tartozék egy HP hardvertermékbe van beszerelve, a HP a tartozékhoz mellékelt jótállási dokumentumokban meghatározott időtartamon keresztül vagy a HP hardvertermék (amelybe a HP tartozékot beszerelték) fennmaradó jótállási időszakának lejártáig biztosít garanciális szervizszolgáltatást, attól függően, hogy melyik időszak a hosszabb. Ez az időtartam azonban nem haladhatja meg a HP tartozék vásárlásától számított három (3) évet. A HP tartozéokra érvényes korlátozott jótállási idő kezdetének a HP cégnél vagy a HP hivatalos viszonteladójánál lebonyolított vásárlás dátuma tekintendő. A jótállási idő kezdete a vásárlás dátumával ellátott számlán vagy átvételi elismervényen szereplő dátum. További tudnivalókat a HP tartozék korlátozott jótállásában találhat. A nem HP márkajelzésű tartozékokra a jótállás nem vonatkozik. Ettől függetlenül a megfelelő gyártók vagy forgalmazók közvetlenül a vevő számára vállalhatnak jótállást.

AZ ADOTT PROGRAM VÉGFELHASZNÁLÓI SZERZŐDÉSÉBEN VAGY PROGRAMHASZNÁLATI SZERZŐDÉSÉBEN LEÍRTAKON KÍVÜL, (HA A HELYI TÖRVÉNYEK MÁSKÉPP NEM RENDELKEZNEK) A HP NEM VÁLLAL SEMMILYEN JÓTÁLLÁST A SZOFTVERTERMÉKEKRE, BELEÉRTVE A HP ÁLTAL TELEPÍTETT SZOFTVERTERMÉKEKET ÉS OPERÁCIÓS RENDSZERT IS.

A HP-nek az általa HP márkanéven forgalmazott szoftverekkel kapcsolatos jótállási kötelezettségeit a programhoz mellékelt végfelhasználói licencszerződés vagy programhasználati szerződés tartalmazza. Ha a HP által a szoftver biztosítására használt cserélhető adathordozó anyag- vagy szerelési hibásnak bizonyul a vásárlástól számított kilencven (90) napon belül, akkor az egyedüli lehetőség az adathordozó visszajuttatása a HP-hez csere céljából. Az üres cserélhető szalagos adathordozókra vonatkozóan a következő webhelyen talál információt: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

A nem HP termékre vonatkozó jótállással kapcsolatban a vásárlónak kell érdeklőnie a gyártóknál.

Technikai támogatás a szoftvertermékekhez

A HP szoftvereihez, a HP által előtelepített, külső fél által gyártott szoftverekhez, illetve a HP-től vásárolt, külső fél által készített szoftverekhez technikai támogatás vehető igénybe például elektronikus úton vagy telefonon keresztül a vásárlástól számított kilencven (90) napon belül. Az online források és a telefonszámok jegyzéke a „Kapcsolatfelvétel a HP céggel” című fejezetben olvasható. A fentiek alóli esetleges kivételeket az Önre vonatkozó végfelhasználói licencszerződés határozza meg.

A technikai támogatás magában foglalja a következőket:

- Telepítéssel kapcsolatos kérdések (eljárások, az első lépések, előfeltételek)
- A szoftver telepítése és konfigurálása (eljárások, az első lépések). A rendszer optimalizálásával, testreszabásával és a hálózat beállításával kapcsolatos kérdéseket nem foglalja magába.
- A rendszer hibaüzeneteinek értelmezése
- A rendszerproblémák és a szoftverhasználatból fakadó problémák elkülönítése
- A támogatási csomagra és annak frissítéseire vonatkozó információk

A technikai tanácsadás nem vehető igénybe a következőkhöz:

- A felhasználó saját programjainak és forráskódjainak létrehozása és diagnosztizálása
- Nem a HP által gyártott termékek telepítése

Kapcsolatfelvétel a HP céggel

Ha a termék a korlátozott jótállási időszakon belül meghibásodik és a termék dokumentációjában lévő tanácsok nem segítenek a probléma megszüntetésében, a következő módon vehet igénybe segítséget:

- Keresse meg a legközelebbi HP támogatási központot a következő webcímen: <http://www.hp.com/support>.
- Forduljon a HP hivatalos viszonteladójához vagy szervizközpontjához, és a telefonhívás előtt készítse elő a következő adatokat:
 - A termék gyári száma, a modell neve és száma
 - A vonatkozó hibaüzenetek
 - A termék esetleges bővítései
 - Operációs rendszer
 - Külső gyártótól származó hardver vagy szoftver
 - Részletes kérdések
 - A vásárlást vagy tulajdonjogot bizonyító irat

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