



# Storage Products

## **Weltweit gültige Herstellergarantie und technische Kundenunterstützung**

Die vorliegende Garantie gilt für die hier aufgeführten Produkte, sofern sie nach dem 01.10.04 erworben wurden.

### **Hardware-Garantie**

#### **Allgemeine Bestimmungen**

Durch die vorliegende HP Hardware-Garantie erhalten Sie als Kunde ausdrückliche Garantirechte vom Hersteller HP. Eine ausführliche Beschreibung Ihrer Garantieansprüche können Sie der HP Website entnehmen. Darüber hinaus haben Sie unter Umständen gemäß anwendbarem örtlichen Recht oder einer besonderen schriftlichen Vereinbarung mit HP weitergehende Rechte.

MIT AUSNAHME DER AUSDRÜCKLICH IN DER VORLIEGENDEN GARANTIE ENTHALTENEN AUSFÜHRUNGEN GIBT HP KEINE WEITEREN GARANTIEN, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH IMPLIZIT, EINSCHLIESSLICH IMPLIZIERTER GARANTIEN FÜR DIE HANDELSÜBLICHE NUTZBARKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. HP SCHLIESST ALLE GARANTIEN, DIE NICHT BESTANDTEIL DER VORLIEGENDEN GARANTIEVEREINBARUNG SIND, AUSDRÜCKLICH AUS. IMPLIZITE GARANTIEN, DIE GESETZLICH VERANKERT SIND, GELTEN NUR FÜR DIE DAUER DER VORLIEGENDEN GARANTIE. EINIGE STAATEN ODER LÄNDER LASSEN EINE EINSCHRÄNKUNG DES GARANTIEZEITRAUMS ODER DEN AUSSCHLUSS ODER DIE BESCHRÄNKUNG VON ZUFÄLLIG ENTSTANDENEN SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN FÜR VERBRAUCHERPRODUKTE NICHT ZU. IN DIESEN STAATEN ODER LÄNDERN SIND EINIGE AUSSCHLÜSSE ODER BESCHRÄNKUNGEN DIESER GARANTIEVEREINBARUNG MÖGLICHERWEISE FÜR SIE NICHT ZUTREFFEND.

SOFERN GEMÄSS GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, SCHLIESSEN DIE IN DIESER ERKLÄRUNG ENTHALTENEN GARANTIEBESTIMMUNGEN DIE VERBINDLICHEN, GESETZLICH FESTGELEGTE RECHTE FÜR DEN VERKAUF DIESES PRODUKTS AN SIE WEDER AUS NOCH SCHRÄNKEN SIE DIESE EIN ODER ÄNDERN DIESE, SONDERN ERWEITERN DIESE RECHTE.

Diese Garantie gilt in jedem Land und wird überall anerkannt, wo HP bzw. dessen Servicepartner Garantieleistungen auf der Grundlage der in dieser Garantie ausgeführten Bestimmungen anbieten. Die Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Garantieleistungen können von Land zu Land variieren und außerdem Registrierungsanforderungen im Land des Erwerbs unterliegen. In diesem Fall kann Ihnen ein HP Servicepartner weitere Informationen zur Verfügung stellen.

Die vorliegende Garantie gilt nur für Hardwareprodukte von HP und Compaq (in dieser Garantie zusammenfassend „HP Hardwareprodukte“ genannt), die von der Hewlett-Packard Company, deren weltweiten Niederlassungen, Tochtergesellschaften, Partnern oder nationalen Handelspartnern (in dieser Garantie zusammenfassend „HP“ genannt) verkauft oder über diese geleast werden. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ ist auf die Hardwarekomponenten und die erforderliche Firmware beschränkt. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ **UMFASST KEINE** Softwareanwendungen oder –programme und keine Produkte oder Peripheriegeräte von anderen Herstellern. Alle Produkte oder Peripheriegeräte von anderen Herstellern, die nicht im HP Hardwareprodukt enthalten sind, z. B. externe Speichersubsysteme, Bildschirme, Drucker oder andere Peripheriegeräte, werden ohne Garantie seitens HP zur Verfügung gestellt. Andere Hersteller oder Anbieter als HP gewähren Ihnen jedoch möglicherweise eigene Garantien.

HP garantiert, dass die HP Hardwareprodukte, die Sie von HP erworben oder geleast haben, für die Dauer der Garantie bei üblicher Nutzung frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Datum des mit HP abgeschlossenen Kauf- bzw. Leasing-Vertrags oder mit dem Datum, an dem HP die Installation vornimmt. Der Verkaufs- oder Lieferbeleg, der das Datum des Erwerbs oder Leasings des jeweiligen Produkts aufweist, gilt als Nachweis für das Kauf- bzw. Leasing-Datum. Die Vorlage eines solchen Nachweises kann Voraussetzung für die Beanspruchung von Garantieleistungen sein. Sie haben gemäß den Bestimmungen dieses Dokuments einen Anspruch auf Garantieleistungen für Hardware, wenn innerhalb des Garantiezeitraums eine Reparatur Ihres HP Hardwareprodukts erforderlich wird.

Soweit nicht anders angegeben und im durch das vor Ort geltende Recht vorgegebenen Rahmen können neue HP Hardwareprodukte aus neuen Materialien oder neuen und gebrauchten Materialien, die hinsichtlich Leistung und Zuverlässigkeit qualitativ gleichwertig mit neuen Materialien sind, hergestellt werden. HP repariert oder ersetzt neue HP Hardwareprodukte mit (a) neuen oder hinsichtlich Leistung und Zuverlässigkeit neuwertigen gebrauchten Produkten oder Teilen oder (b) mit Produkten, die einem aus der Produktion genommenen Originalprodukt entsprechen. HP garantiert, dass Ersatzteile frei von Material- und Herstellungsfehlern sind, und zwar für den Zeitraum von neunzig (90) Tagen oder für die restliche Dauer der Garantie für das HP Hardwareprodukt, das ersetzt wird oder in das diese Ersatzteile eingebaut wird, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.

Während des Garantiezeitraums repariert oder ersetzt HP nach eigenem Ermessen schadhafte Komponenten. Alle Komponenten oder Hardwareprodukte, die im Rahmen dieser Garantie ausgetauscht werden, sind Eigentum von HP. Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr HP Hardwareprodukt wiederholt einen Schaden aufweist, kann Ihnen HP nach eigenem Ermessen ersatzweise (a) ein HP Hardwareprodukt mit denselben oder entsprechenden Leistungsdaten zur Verfügung stellen oder (b) anstelle eines Ersatzgeräts den Kaufpreis oder die Leasingraten (abzüglich Zinsen) erstatten. Dies ist Ihr alleiniger Anspruch für schadhafte Produkte aus dieser Garantie.

## Ausschlüsse

HP garantiert nicht, dass der Betrieb dieses Produkts ohne Unterbrechung oder fehlerfrei verläuft. HP ist nicht für Schäden verantwortlich, die infolge der Missachtung der für das HP Hardwareprodukt erstellten Anleitungen entstehen.

Diese Garantie gilt nicht für Verbrauchs- oder Erweiterungskomponenten und ist nicht auf Produkte anwendbar, von denen die Seriennummer entfernt wurde oder die (a) als Folge eines Unfalls, einer missbräuchlichen oder unsachgemäßen Verwendung, von Verschmutzung, einer unsachgemäßen Wartung oder Kalibrierung oder äußerer Faktoren, (b) durch den Betrieb außerhalb der Verwendungsparameter, die in der mit dem Produkt gelieferten Dokumentation beschrieben sind, (c) durch die Verwendung von Software, Schnittstellen, Teilen oder Zubehör die nicht von HP gestellt wurden, (d) durch unsachgemäße Vorbereitung oder Wartung des Arbeitsplatzes, (e) durch Viren, (f) durch Schäden und Verluste während des Transports oder (g) durch die Änderung oder Wartung, die nicht von (i) HP, (ii) einem HP Servicepartner oder (iii) im Rahmen der zulässigen Installation von HP Ersatzteilen oder von HP empfohlener Teile durch den Endbenutzer, sofern diese für Ihr Produkt im jeweiligen Land verfügbar ist, beschädigt wurden oder einen Defekt aufweisen.

**ERSTELLEN SIE ALS VORSICHTSMASSNAHME FÜR MÖGLICHE AUSFÄLLE, ÄNDERUNGEN ODER DATENVERLUSTE REGELMÄSSIG SICHERUNGSKOPIEN DER AUF DER FESTPLATTE ODER ANDEREN SPEICHERKOMponentEN ABGELEGTE DATEN. BEVOR SIE GERÄTE FÜR SERVICEZWECKE ABGEBEN, SPEICHERN SIE IHRE DATEN UND LÖSCHEN SIE SÄMTLICHE VERTRAULICHEN, PROPRIETÄREN ODER PERSÖNLICHEN DATEN. HP HAFTET NICHT FÜR SCHÄDEN AN ODER VERLUSTE VON PROGRAMMEN, DATEN ODER WECHSELSPEICHERMEDIEN. HP IST NICHT VERANTWORTLICH FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG ODER NEUINSTALLATION VON PROGRAMMEN BZW. DATEN, SOWEIT ES SICH NICHT UM DIE VON HP VORINSTALLIERTE SOFTWARE HANDELT.**

## **Ausschließlicher Anspruch**

Diese Bestimmungen stellen im zulässigen Umfang des vor Ort geltenden Rechts den vollständigen und ausschließlichen Garantievertrag zwischen Ihnen und HP bezüglich des von Ihnen erworbenen oder geleasten HP Hardwareprodukts dar. Diese Bestimmungen haben Vorrang vor jeglichen früheren Verträgen oder Darstellungen, einschließlich Darstellungen aus HP Verkaufsunterlagen oder von HP oder einem Beauftragten oder Mitarbeiter von HP an Sie erteilter Ratschläge, die in Verbindung mit dem Kauf oder Leasing des HP Hardwareprodukts geschlossen bzw. vorgenommen wurden.

Änderungen der Bestimmungen dieser Garantie sind nur dann gültig, wenn sie in schriftlicher Form vorliegen und von einem autorisierten Vertreter von HP unterschrieben sind.

## **Haftungsbeschränkung**

SOLLTE IHR HP HARDWAREPRODUKT NICHT WIE VORSTEHEND GARANTIIERT FUNKTIONIEREN, IST DIE MAXIMALE HAFTUNG VON HP IM RAHMEN DIESER GARANTIE AUSDRÜCKLICH AUF DEN KAUFPREIS FÜR DAS PRODUKT ODER AUF DIE KOSTEN FÜR DIE REPARATUR ODER DEN AUSTAUSCH VON HARDWAREKOMponentEN, DIE BEI NORMALEM BETRIEB NICHT ORDNUNGSGEMÄSS FUNKTIONIEREN, BESCHRÄNKT, JE NACHDEM, WELCHER WERT NIEDRIGER IST.

MIT AUSNAHME DER OBEN AUFGEFÜHRTE BESTIMMUNGEN HAFTET HP IN KEINEM FALL BEI SCHÄDEN, DIE DURCH DAS PRODUKT ODER DEN FUNKTIONSAUSFALL DES PRODUKTS ENTSTEHEN, EINSCHLIESSLICH ENTGANGENER GEWINNE ODER EINSPARUNGEN ODER DIREKTER, INDIRECTER ODER SONDERSCHÄDEN. HP HAFTET NICHT FÜR ANSPRÜCHE, DIE DURCH DRITTE ODER DURCH SIE FÜR DRITTE GELTEND GEMACHT WERDEN.

DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT, WENN SCHADENERSATZANSPRÜCHE ODER FORDERUNGEN GEMÄSS DIESER GARANTIE ODER GEMÄSS EINER SCHADENERSATZKLAGE, (EINSCHLIESSLICH AUFGRUND VON FAHRLÄSSIGKEIT UND VERSCHULDENSUNABHÄNGIGER HAFTUNG), VERTRAGSANSPRÜCHEN ODER SONSTIGER ANSPRÜCHE GELTEND GEMACHT WERDEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG KANN DURCH NIEMANDEN AUFGEHOBEN ODER GEÄNDERT WERDEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG IST AUCH DANN GÜLTIG, WENN SIE HP ODER EINEN HP PARTNER AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHADENERSATZFORDERUNGEN HINGEWIESEN HABEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT JEDOCH NICHT KÖRPER- UND GESUNDHEITSSCHÄDEN.

AUS DIESER GARANTIE ERGEBEN SICH FÜR SIE BESTIMMTE GESETZLICHE RECHTE. DARÜBER HINAUS KÖNNEN WEITERE RECHTE BESTEHEN, DIE JE NACH LAND ODER STAAT UNTERSCHIEDLICH SEIN KÖNNEN. ZUR UMFASSENDEN BESTIMMUNG IHRER RECHTE LESEN SIE DIE IM JEWEILIGEN LAND ODER STAAT GELTENDEN GESETZE.

## Garantiezeitraum

Der Garantiezeitraum für ein HP Hardwareprodukt umfasst einen bestimmten, festgelegten Zeitraum, der mit dem Kaufdatum beginnt. Das Datum auf dem Kaufbeleg gilt als Kaufdatum, sofern Sie von HP oder dem Händler keine anderslautenden schriftlichen Informationen erhalten.

Produkte	Beschränkter Garantiezeitraum und Art der Bereitstellung des Service *	Reaktionszeit **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>EVA Disk Array (Bei EVA Produkten ist die Installation inbegriffen)</li> </ul> HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> <li>Storage Management Appliance</li> </ul>	3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Reparaturarbeiten 3 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>XP Disk Array (Bei XP Produkten ist die Installation inbegriffen)</li> </ul>	2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Reparaturarbeiten 2 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Virtual Array 71xx und 74xx</li> </ul>	2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Reparaturarbeiten 2 Jahre Vor-Ort-Service	Antwortzeit 4 Stunden (übliche Geschäftszeiten)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>EMA 8000, 12000 und 16000</li> <li>MSA 1000/1500</li> <li>NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s</li> <li>NAS b2000, b3000, e7000 (Version 1)***</li> </ul> ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> <li>DL100</li> </ul>	3 Jahre Ersatzteile 1 Jahre Reparaturarbeiten 1 Jahre Vor-Ort-Service  *** Version 1-Produkte unterscheiden sich durch das Compaq Logo in der oberen linken Ecke der Bedienerkonsole.	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>NAS 8000</li> <li>NAS b2000, b3000, e7000 (Version 2)****</li> </ul> ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> <li>DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 und ML370 G4</li> </ul>	3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Reparaturarbeiten 3 Jahre Vor-Ort-Service  **** Version 2-Produkte unterscheiden sich durch das HP Logo in der oberen linken Ecke der Bedienerkonsole.	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabric- und Infrastruktur-Switches und Directors</li> </ul>	1 Jahr Ersatzteile 1 Jahre Reparaturarbeiten 1 Jahre Vor-Ort-Service	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Tape Libraries: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020</li> <li>220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx und 2200mx Optische Jukebox</li> <li>NAS - 500s, S1000</li> </ul> ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> <li>ML110</li> </ul>	1 Jahr Ersatzteile 1 Jahre Reparaturarbeiten 1 Jahre Vor-Ort-Service  <i>Bei 1200mx und 2200mx ist ein Installationservice inbegriffen</i>	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT und LTO Laufwerke</li> <li>Host BUS Adapter</li> </ul>	3 Jahre telefonische Unterstützung beim Austausch von Teilen, wenn der Schaden an dem Teil durch einen Test bestätigt wurde	Reaktionszeit: nächster Arbeitstag – erweiterte Garantie auf Austausch von Einheiten
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>1/8 Autoloader</li> <li>1/16 Tape Superloader</li> <li>SSL1016 Tape Autoloader</li> <li>AIT Autoloader</li> <li>9100mx Optisches Laufwerk</li> </ul>	1 Jahr Ersatzteile	Bis zum nächsten Geschäftstag

Tabelle 1

\* Der in dieser Tabelle aufgeführte Garantiefumfang spiegelt Mindestleistungen wider. Die Basisgarantie zu Ihrem HP Hardwareprodukt kann erweitert werden. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten erhalten Sie bei Ihrem nächstgelegenen HP Partner.

\*\* Die Reaktionszeiten beruhen auf den vor Ort geltenden üblichen Geschäftstagen und -zeiten. Sofern nicht anders angegeben, definieren sich die Reaktionszeiten ab dem Zeitpunkt des Kundenanrufs bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP entweder eine für beide Seiten akzeptable Frist für die Unterstützung festgelegt oder HP mit der Unterstützung oder Ferndiagnose begonnen hat. Der Garantieservice bis zum nächsten Arbeitstag setzt einen vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand voraus. In einigen Ländern und bei bestimmten Einschränkungen seitens des Anbieters können die Reaktionszeiten abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich bezüglich der Reaktionszeiten in Ihrem Gebiet an den zuständigen HP Servicepartner.

## Garantieleistungsarten

Um HP die Bereitstellung optimaler Unterstützung und Dienstleistung während des Garantiezeitraums zu ermöglichen, werden Sie möglicherweise von einem HP Mitarbeiter angewiesen, Konfigurationen zu überprüfen, die neuste Firmware herunterzuladen, Software-Patches zu installieren oder HP Diagnosetests durchzuführen oder gegebenenfalls die Remote-Support-Lösungen von HP in Anspruch zu nehmen.

Bei den meisten fest installierten HP Produkten können die Seriennummer, Produktnummer und Daten der Firmware-Revision elektronisch festgestellt werden, ohne dass das Produkt von Hand untersucht oder ausgebaut werden muss. Dies wird durch die Management- oder Diagnose-Dienstprogramme ermöglicht, die im Lieferumfang der Produkte enthalten sind.

HP empfiehlt Ihnen, sich mit den von HP bereitgestellten Support-Technologien vertraut zu machen und diese zu nutzen. Sofern Sie den Einsatz vorhandener Remote-Support-Möglichkeiten nicht wünschen, können Ihnen zusätzliche Kosten durch erhöhten Ressourcenaufwand beim Support entstehen. Im Folgenden werden die Arten von Garantie-Serviceleistungen aufgeführt, die für das von Ihnen erworbene HP Hardware-Produkt zur Anwendung kommen können.

### Vor-Ort-Garantieleistung

Die HP Garantie beinhaltet die ggf. zur Reparatur der Hardware vor Ort erforderliche Arbeit („Reparaturarbeiten“). HP stellt während der üblichen Geschäftszeiten einen Vor-Ort-Service zur Verfügung. Übliche Geschäftszeiten sind montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr; diese können jedoch je nach örtlichen Gegebenheiten variieren. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet (üblicherweise 50 km), kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Die Adresse des nächstgelegenen HP Servicepartners finden Sie auf der HP Website unter: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)

HP kann nach eigenem Ermessen bestimmen, ob ein Vor-Ort-Service erforderlich ist. In vielen Fällen kann der Schaden durch das zur Selbstreparatur bereitgestellte Teil (Customer Self Repair (CSR)-Teil) behoben werden, das Sie eigenständig mithilfe der von HP gelieferten Anleitung und Dokumentation austauschen müssen. Außerdem ist es erforderlich, dass Sie das Problem per Telefon gemeinsam mit HP zu lösen versuchen. Das kann Routine-Diagnoseverfahren, die Installation von Softwareaktualisierungen und -Patches, den Ausbau von Optionen anderer Anbieter und/oder den Austausch von Optionen beinhalten.

Um Vor-Ort-Unterstützung zu erhalten, müssen folgende Kriterien erfüllt sein: (a) eine autorisierte Person steht zur Verfügung, wenn HP Garantieleistungen an Ihrem Standort erbringt, (b) Sie informieren HP, falls Produkte in einer Umgebung eingesetzt werden, die für HP Mitarbeiter oder Subunternehmer eine mögliche Gesundheits- oder Sicherheitsgefährdung darstellen, (c) Sie sorgen im Rahmen Ihrer eigenen, vertretbaren Sicherheitsanforderungen gegenüber HP für ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu und die Nutzung aller Einrichtungen, Informationen und Systeme, die HP für erforderlich erachtet, um rechtzeitige Unterstützung zu leisten, (d) Sie sorgen dafür, dass alle Beschriftungen des Herstellers (wie etwa Seriennummern) angebracht, zugänglich und lesbar sind, (e) Sie tragen dafür Sorge, dass die Umgebung den Produktspezifikationen und unterstützten Konfigurationen entspricht.

Wenn Sie den Austausch sämtlicher Komponenten durch einen Vertreter von HP wünschen, können gegen Gebühr entsprechende Verträge für eine weitergehende Unterstützung abgeschlossen werden.

### Erweiterte Garantieleistung auf Austausch von Einheiten

Ihre HP Garantie kann einen Austausch von Einheiten einschließen. Wenn eine Einheit gemäß den Bedingungen der erweiterten Garantie auf Austausch von Einheiten als defekt diagnostiziert wird, liefert Ihnen HP direkt ein Ersatzprodukt. Nach Erhalt der Ersatzeinheit müssen Sie die defekte Einheit in der Verpackung des Ersatzteils an HP zurückschicken, und zwar innerhalb einer festgelegten Frist, die normalerweise fünfzehn (15) Tage beträgt. HP übernimmt sämtliche Liefer- und Versicherungskosten, die bei der Rücksendung der defekten Einheit an HP entstehen. Sollten Sie die defekte Einheit nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Ersatzprodukt von HP in Rechnung gestellt.

## Customer-Self-Repair-Garantieservice

In manchen Ländern kann Ihre HP Garantie einen Customer-Self-Repair-Garantieservice (vom Endbenutzer durchgeführter Einbau von austauschbaren Teilen) umfassen. HP kann gegebenenfalls nach eigenem Ermessen bestimmen, ob der Customer-Self-Repair-Garantieservice angewendet wird. Liegt dieser Fall vor, werden Ihnen im Rahmen der Garantie für HP Hardwareprodukte zugelassene Ersatzteile direkt zugesandt. Dadurch verkürzt sich die Reparaturdauer erheblich. Nachdem Sie mit HP in Kontakt getreten sind und in der Fehlerdiagnose festgestellt wurde, dass das Problem mit einem dieser Teile behoben werden kann, wird Ihnen ein Ersatzteil direkt zugesandt. Sobald das Ersatzteil eintrifft, ersetzen Sie das defekte Teil entsprechend der beigelegten Anleitung und Dokumentation. Sofern Sie weitere Hilfe benötigen, rufen Sie die technische Kundenunterstützung von HP an, wo Ihnen ein Techniker telefonisch weiterhelfen wird. Sofern das Ersatzteil an HP zurückgeschickt werden muss, müssen Sie das defekte Teil innerhalb einer festgelegten Frist von normalerweise fünfzehn (15) Tagen an HP zurückschicken. Das defekte Teil muss mit der beigelegten Dokumentation in der gelieferten Verpackung versendet werden. Sollten Sie das defekte Produkt nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Ersatzprodukt von HP in Rechnung gestellt. Wenn Sie die Reparatur selbst vornehmen, übernimmt HP sämtliche Liefer- und Rücksendekosten und bestimmt die zu verwendende Transportart. Trifft der Customer-Self-Repair-Garantieservice für Sie zu, finden Sie weitere Informationen in der Mitteilung zum HP Hardware-Produkt. Weitere Informationen über diese Garantieleistung erhalten Sie auf der Website von HP unter: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## Software

Für unter dem Markennamen HP vertriebene Software gelten ausschließlich die in der entsprechenden mit dieser Software gelieferten Endbenutzer-Lizenzvereinbarung oder in der Programm-Lizenzvereinbarung aufgeführten Garantieverpflichtungen. Wenn die Wechselmedien, auf denen HP die Software vertreibt, innerhalb von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, besteht Ihr alleiniger Anspruch in der Rückgabe der Wechselmedien an HP zum Austausch.

Wenden Sie sich bei Garantieansprüchen gegenüber anderen Herstellern oder Anbietern als HP an diese.

Für unbeschriebene Bandlaufwerks-Wechselmedien finden Sie die Garantiebestimmungen auf der folgenden Website: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lp50101>

## Übertragung der Garantie in ein anderes Land

Im Rahmen der weltweiten HP Garantie können Produkte in einem Land erworben und in ein anderes Land mitgenommen werden, in dem HP Service verfügbar ist, ohne dass die Garantie erlischt. Die Garantiebestimmungen, Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Serviceleistungen können von Land zu Land unterschiedlich sein. Des Weiteren unterliegt die Reaktionszeit für übliche Garantieleistungen Änderungen aufgrund von örtlicher Verfügbarkeit von Teilen. Der Kunde muss unter Umständen in Übereinstimmung mit dem HP Global Warranty Notification Process (Global-Warranty-Meldeverfahren) vor der Aus- und Einfuhr der Produkte produktspezifische Daten mitteilen. Durch diese Angaben wird sichergestellt, dass HP die erforderlichen Garantieleistungen im Bestimmungsland erbringen kann und dass das Produkt so konstruiert wurde, dass es im Bestimmungsland eingesetzt werden kann. Wenn das Produkt in ein anderes Land geliefert wurde, gelten dafür die gleichen Garantieansprüche, als wäre das Produkt in dem Land, in das es geliefert wurde, erworben worden.

Wenden Sie sich an HP bzw. an Ihren HP Partner, oder rufen Sie die Website unter [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) auf, um den HP Global Warranty Notification Process einzuleiten, bevor Sie HP Produkte in ein anderes Land verbringen.

HP ist nicht für eventuelle Gebühren oder Einfuhrzölle verantwortlich, die durch das Verbringen der Produkte entstehen. Die Produkte können Ausfuhrbeschränkungen der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderer Staaten unterliegen.

## Service-Upgrades

HP bietet eine Reihe von zusätzlichen Unterstützungs- und Serviceleistungen für Ihr Produkt, die vor Ort erworben werden können. Einige Leistungen und die entsprechenden Produkte sind möglicherweise nicht in allen Ländern erhältlich. Informationen zur Verfügbarkeit von Service-Upgrades und ihren Preisen finden Sie auf der HP Website unter: <http://www.hp.com/support>.

## Kontaktaufnahme mit HP

Sollte Ihr Produkt während des Garantiezeitraums Störungen aufweisen, die durch die in der Produktdokumentation aufgeführten Maßnahmen nicht behoben werden können, erhalten Sie auf folgende Weise Unterstützung:

- Ermitteln Sie die Adresse der nächstgelegenen HP Kundenunterstützung durch Aufrufen der folgenden Website: <http://www.hp.com/support>.
- Wenden Sie sich an Ihren HP Partner oder Servicepartner, und halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Informationen bereit:
  - Seriennummer, Modellbezeichnung und Modellnummer des Produkts
  - Eventuell angezeigte Fehlermeldungen
  - Zusätzliche Optionen
  - Betriebssystem
  - Hardware oder Software von Drittanbietern
  - Detaillierte Fragen