



Системы Хранения Данных

Всемирная ограниченная гарантия и техническая поддержка

Данная гарантия распространяется на указанные в этом документе продукты, приобретенные после 1 января 2004 г.

Общие условия

КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ИЛИ ЯВНЫХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОГО СОСТОЯНИЯ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ, А ТАКЖЕ НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ, ЯВНО НЕ УКАЗАННЫХ В ДАННОЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ДРУГИХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, НЕ УКАЗАННЫХ В НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ В РАМКАХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОГРАНИЧИВАЮТСЯ СРОКОМ ДЕЙСТВИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. В НЕКОТОРЫХ СТРАНАХ ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО НЕ ДОПУСКАЕТ ОГРАНИЧЕНИЙ СРОКА ДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМОЙ ГАРАНТИИ, А ТАКЖЕ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КОСВЕННЫЕ ИЛИ СЛУЧАЙНЫЕ УБЫТКИ ИЗ-ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА. В ПОДОБНЫХ СЛУЧАЯХ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ К ВАМ НЕ ОТНОСЯТСЯ

Настоящая ограниченная гарантия распространяется только на оборудование с товарными знаками, принадлежащими компаниям HP и Compaq с ограниченной гарантией (совокупно называемое в данном гарантийном документе «оборудование HP»), продаваемое или сдаваемое в аренду или лизинг компаниями Hewlett-Packard или Compaq, которые являются дочерними компаниями Hewlett-Packard Co., которой принадлежит 100% уставного капитала, их дочерними компаниями, аффилированными лицами, их представителями, филиалами, авторизованными реселлерами или местными дистрибьюторами HP (совокупно называемыми в данном гарантийном документе «HP»). Выражение «оборудование HP» относится только к компонентам оборудования и необходимому для них программному обеспечению. Выражение «оборудование HP» **НЕ** распространяется на какие-либо приложения или программы.

Компания HP гарантирует отсутствие дефектов в составных частях и сборке оборудования HP, приобретенных или арендованных у компании HP, при условии их правильного использования в течение гарантийного срока. Гарантийный срок начинается с даты приобретения оборудования или сдачи его в аренду или лизинг компанией HP. Свидетельством даты приобретения, сдачи оборудования в лизинг или аренду является квитанция о продаже или доставке с проставленной датой. В качестве условия гарантийного обслуживания может потребоваться предоставление доказательств даты продажи или срока сдачи в аренду или лизинг. При необходимости ремонта оборудования HP в течение гарантийного срока гарантийное обслуживание предоставляется в соответствии с положениями и условиями настоящего документа. Настоящая ограниченная гарантия распространяется только на конечного пользователя лизингополучателя или арендатора оборудования HP и не может быть передана тем владельцам, которые приобрели право собственности на продукт с товарным знаком HP у первоначального покупателя, лизингополучателя или арендатора. Настоящая ограниченная гарантия действительна во всех странах и может применяться в любой стране, где предлагается гарантийное обслуживание компанией HP или авторизованными сервисными центрами, согласно положениям и условиям, установленным в данной ограниченной гарантии. Возможности гарантийного обслуживания и время

обслуживания могут быть различными в разных странах, а также зависеть от регистрационных требований в стране приобретения.

Продукция компании HP производится из новых материалов либо из повторно используемых, эквивалентных новым по производительности и надежности материалов. В качестве запасных частей допускается использование новых или равноценных новым изделий. Компания HP гарантирует отсутствие дефектов материалов и изготовления в запасных частях в течение 90 (девяноста) дней или в течение оставшегося срока действия ограниченной гарантии на оборудование HP, на которое они установлены, но не менее 90 дней.

В течение гарантийного срока компания HP производит ремонт или замену всех дефектных компонентов. В случае повторной поломки продукта HP компания HP оставляет за собой право заменить продукт на другое устройство по выбору HP, которое равноценно заменяемому оборудованию HP. Это является пределом ответственности за дефектную продукцию. Компания HP сохраняет за собой право по своему усмотрению производить вместо замены изделия возврат уплаченной за него суммы или платы за аренду или лизинг (за вычетом процента). Все компоненты или оборудование, замененные по условиям данной ограниченной гарантии, становятся собственностью HP. На установленный при замене компонент или продукт распространяются условия ограниченной гарантии замененного компонента или продукта либо ограниченная гарантия на запасные части, действующая в течение 90 (девяноста) дней.

Настоящая ограниченная гарантия не распространяется на продукт, с которого был удален серийный номер, а также на продукт, который был поврежден или стал неисправным (а) в результате аварии, неправильного использования, злоупотребления или других внешних причин; (б) в результате работы со значениями параметров, величина которых отличается от указанных в документации пользователя, поставленной с продуктом; (в) в результате использования деталей, изготовленных или проданных другими компаниями, не относящимися к группе компаний от Hewlett-Packard; (г) в результате модификации или обслуживания кем-либо, кроме: (1) сотрудников HP, (2) сотрудников уполномоченной гарантийной службы HP или (3) случаев самостоятельной установки заменяемых конечным пользователем деталей, произведенных или одобренных компанией HP, если таковые имеются для вашего продукта в стране обслуживания.

Изложенные выше положения и условия являются полным и исключительным гарантийным соглашением между компанией HP и Вами в отношении приобретенного, полученного в лизинг или арендованного оборудования HP. Настоящие положения и условия отменяют все предыдущие соглашения или заверения — включая заверения, имеющиеся в рекламных материалах HP, и советы, данные представителями компании HP или агентами и сотрудниками HP, которые могли быть сделаны в связи с приобретением, получением в лизинг или арендой оборудования HP. Условия ограниченной гарантии являются недействительными, до тех пор, пока они не сделаны в письменной форме и не подписаны авторизованным представителем HP.

ПРИВЕДЕННЫЕ ВЫШЕ ГАРАНТИИ НЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ НА ДЕФЕКТЫ, ЯВЛЯЮЩИЕСЯ СЛЕДСТВИЕМ НЕПРАВИЛЬНОГО ИЛИ НЕДОСТАТОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРОВОДИМОГО САМИМ КЛИЕНТОМ; НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ МОДИФИКАЦИИ; НЕПРАВИЛЬНОГО ПРИМЕНЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ ИЛИ ЕГО ЭКСПЛУАТАЦИИ В РЕЖИМАХ, ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КОТОРЫХ ОТЛИЧАЮТСЯ ОТ РЕКОМЕНДОВАННЫХ ЗНАЧЕНИЙ, ИЛИ В КОНФИГУРАЦИЯХ, НЕ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ; РЕЗУЛЬТАТОМ ЗЛУОПОТРЕБЛЕНИЯ, ХАЛАТНОСТИ, НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ, ПОТЕРИ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЯ ПРИ ТРАНСПОРТИРОВКЕ; НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПОМЕЩЕНИЯ; ИЛИ ПРОВЕДЕНИЯ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИЛИ РЕМОНТА. КОМПАНИЯ HP НЕ ГАРАНТИРУЕТ ОТСУТСТВИЕ СБОЕВ ИЛИ ОШИБОК В РАБОТЕ ДАННОГО ПРОДУКТА. КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОВРЕЖДЕНИЯ, ВОЗНИКШИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НАРУШЕНИЯ ИНСТРУКЦИЙ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ HP.

В КАЧЕСТВЕ МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ НА СЛУЧАЙ ВОЗМОЖНЫХ СБОЕВ, ДЕФОРМАЦИИ ИЛИ ПОТЕРИ ДАННЫХ НЕОБХОДИМО ПЕРИОДИЧЕСКИ СОЗДАВАТЬ РЕЗЕРВНЫЕ КОПИИ ДАННЫХ, ХРАНЯЩИХСЯ НА ЖЕСТКОМ ДИСКЕ ИЛИ ДРУГИХ УСТРОЙСТВАХ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ. ПЕРЕД ВОЗВРАЩЕНИЕМ ЛЮБОГО УСТРОЙСТВА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫПОЛНИТЕ АРХИВИРОВАНИЕ ДАННЫХ И УДАЛИТЕ ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, ЧАСТНУЮ ИЛИ ЛИЧНУЮ ИНФОРМАЦИЮ. КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ ПОТЕРЮ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ, ДАННЫХ ИЛИ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ. КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ПЕРЕУСТАНОВКУ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ ИЛИ ДАННЫХ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, УСТАНОВЛИВАЕМОГО HP ИЛИ COMPAQ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ ДАННОГО ПРОДУКТА.

Ограничение ответственности

ЕСЛИ ОБОРУДОВАНИЕ С ТОВАРНЫМИ ЗНАКАМИ HP НЕ РАБОТАЕТ, КАК УКАЗАНО В ГАРАНТИИ, ЕДИНСТВЕННЫМ ЛИМИТОМ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЯВЛЯЕТСЯ РЕМОНТ ИЛИ ЗАМЕНА ДАННОГО ОБОРУДОВАНИЯ. ПО УСЛОВИЯМ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ МАКСИМАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ HP ОГРАНИЧЕНА ВОЗМЕЩЕНИЕМ ЧАСТИ СТОИМОСТИ, УПЛАЧЕННОЙ ЗА ПРОДУКТ, ЛИБО СТОИМОСТЬЮ РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ ЛЮБОГО НЕИСПРАВНОГО КОМПОНЕНТА ОБОРУДОВАНИЯ В СЛУЧАЕ ЕГО ПРАВИЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБОЙ УЩЕРБ, ПРИЧИНЕННЫЙ ПРОДУКТОМ ИЛИ ОТКАЗОМ ПРОДУКТА, В ТОМ ЧИСЛЕ ЗА УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ВОЗМОЖНУЮ ЭКОНОМИЮ, СЛУЧАЙНЫЕ ИЛИ ОПОСРЕДОВАННЫЕ УБЫТКИ. КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ЛЮБЫМ ИСКАМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ ИЛИ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ПОКУПАТЕЛЕМ ОТ ИМЕНИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.

ДАННЫЙ ЛИМИТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ УЩЕРБА В РАМКАХ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, ГРАЖДАНСКИМ ИСКАМ (ВКЛЮЧАЯ НЕБРЕЖНОСТЬ ИЛИ ПРЯМУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ), ИСКАМ ПО КОНТРАКТАМ ИЛИ ЛЮБЫМ ДРУГИМ ИСКАМ. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОТВЕРГНУТО ИЛИ ДОПОЛНЕНО НИ ОДНИМ ЛИЦОМ. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ БУДЕТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ДАЖЕ В СЛУЧАЕ, КОГДА ВЫ ПРЕДУПРЕДИЛИ КОМПАНИЮ HP ИЛИ АВТОРИЗОВАННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ HP О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА ИСКИ ПО ПОВОДУ ТРАВМ.

ЭТА ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВАМ СОВЕРШЕННО ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ПРАВА. ВЫ МОЖЕТЕ ТАКЖЕ БЫТЬ НАДЕЛЕНА ДРУГИМИ ПРАВАМИ, КОТОРЫЕ МОГУТ ВАРЬИРОВАТЬСЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СТРАНЫ. ПОЛНОСТЬЮ ВАШИ ПРАВА ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ ЗАКОНАМИ, ПРИМЕНЯЕМЫМИ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СТРАНЕ ИЛИ ШТАТЕ. ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ К ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ КОНКРЕТНОЙ СТРАНЫ ЧТОБЫ УЗНАТЬ О ВАШИХ ПРАВАХ.

Гарантийный период

Гарантийный срок для оборудования HP составляет точно определенный, фиксированный по продолжительности период, начинающий течь с даты покупки. Датой покупки является дата, указанная в квитанции о продаже, за исключением тех случаев, когда компания HP или ее реселлеры известят покупателя об ином.

Изделие	Гарантийное обслуживание *	Время ответа **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Virtual Array HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Оборудование для управления системами хранения данных 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 3 года Обслуживание по месту: 3 года	4 часа (круглосуточно, без выходных)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array 	Обмен компонентов: 2 года Работа: 2 года Обслуживание по месту: 2 года	4 часа (круглосуточно, без выходных)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx 	Обмен компонентов: 2 года Работа: 2 года Обслуживание по месту: 2 года	4 часа (в рабочее время)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Modular Array 8000/12000/16000 Modular Smart Array 1000 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (версия 1)**** NAS1200s, NAS2000s, NAS4000s и NAS9000s 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 год	Следующий рабочий день
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Network Attached Storage (NAS) NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (версия 2)**** 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 3 года Обслуживание по месту: 3 года	Следующий рабочий день
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors 	Обмен компонентов: 1 год Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 год	Следующий рабочий день
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Tape Libraries: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 Дисководы с автозаменной оптических дисков 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx и 2200mx optical juke box Network Attached Storage (NAS) S1000 	Обмен компонентов: 1 год Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 год	Следующий рабочий день Как 1200mx, так и 2200mx включают службу установки
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT & LTO drives 	Обмен компонентов: 3 года	Следующий рабочий день
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader 1/16 Tape Superloader SSL1016 Ultrium 460 Tape Autoloader AIT Autoloader Оптический дисковод 9100mx 	Обмен компонентов: 1 год	Следующий рабочий день
*** Продукты версии 1 можно отличить по наличию эмблемы Compaq, расположенной в верхнем левом углу передней панели. **** Продукты версии 2 можно отличить по наличию эмблемы Hewlett-Packard, расположенной в верхнем левом углу передней панели.	* Сведения о гарантийном обслуживании, приведенные в данной таблице, относятся к базовому уровню, предлагаемому покупателям. Улучшенные по сравнению с базовым уровнем условия гарантии могут быть предоставлены при покупке конкретного продукта HP; дополнительные сведения о текущих условиях гарантии можно узнать в ближайшем коммерческом офисе HP.	** Сведения о времени ответа, касающиеся рабочих часов и дней недели, основываются на местных нормативах. За исключением специально оговоренных случаев, время ответа измеряется с момента обращения клиента в службу гарантийного обслуживания и до того момента, когда компания HP либо согласует с этим клиентом удобное время для предоставления ему технической поддержки, либо непосредственно приступит к ее оказанию и выполнению дистанционной диагностики. В некоторых странах и при определенных ограничениях в поставках время ответа может изменяться. Если клиент располагается вне обычной зоны обслуживания, время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата. Чтобы узнать время обслуживания, обращайтесь в местную сервисную организацию HP.

Программное обеспечение

КОМПАНИЯ HP НЕ ДАЕТ ГАРАНТИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ ПРОГРАММЫ И ОПЕРАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРЕДВАРИТЕЛЬНО УСТАНОВЛИВАЕМЫЕ КОМПАНИЯМИ HP ИЛИ СОМРАQ. Единственные обязательства компании HP относительно программного обеспечения, распространяемого HP с товарными знаками HP или Compaq, формулируются в применимой лицензии конечного пользователя или в программном лицензионном соглашении. Оборудование других производителей и программное обеспечение предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ». Независимые изготовители, поставщики или издатели могут предоставлять отдельные гарантии непосредственно вам. Если в течение 90 (девяноста) дней со дня покупки будет доказано, что съемные носители, на которых компания HP поставляет свое программное обеспечение, имеют дефекты изготовления или в них используются дефектные материалы, единственным пределом ответственности является возвращение съемного носителя компании HP для замены.

Типы гарантийного обслуживания

Компания HP рекомендует своим клиентам использовать предоставляемые ею технологии технической поддержки и сервиса. Это поможет HP обеспечивать самый высокий уровень технической поддержки и сервиса в течение гарантийного периода. Эти технологии предусматривают проведение диагностики, использование вспомогательных средств конфигурирования и (что имеет особенно важное значение) применение решений в области дистанционной поддержки («домашний телефон»), предоставляемых компанией HP. Если клиент откажется от использования имеющихся средств дистанционной поддержки, это может привести к возрастанию затрат в связи с увеличением потребности в дополнительных ресурсах поддержки.

Гарантийное обслуживание с доставкой по почте

Согласно положению об обслуживании без выезда к заказчику, может потребоваться доставка оборудования HP в авторизованную сервисную службу для гарантийного ремонта. В таких случаях необходимо произвести предоплату всех транспортных расходов, налогов и пошлин, связанных с транспортировкой устройства. Кроме того, заказчик несет ответственность за доставку и страхование устройства при транспортировке или возврате. Он принимает на себя риск потери при транспортировке.

Заменяемые компоненты HP

Компания HP осуществляет поставку утвержденных заменяемых компонентов пользователю в целях выполнения условий гарантии по оборудованию HP. Это позволяет значительно сэкономить время, необходимое для выполнения ремонта. После обращения клиента в центр технического обслуживания HP ему высылаются необходимые заменяемые компоненты. После получения этих компонентов их замена должна быть проведена в соответствии с прилагаемыми к ним инструкциями и документацией. Если потребуются дополнительные пояснения, необходимо позвонить в центр технического обслуживания HP, после чего специалист поможет по телефону решить возникшую проблему. Если заменяемые дефектные компоненты должны быть возвращены в HP, их следует отправить в течение 15 дней. Дефектные компоненты должны быть возвращены упакованными в соответствующий упаковочный материал вместе с относящейся к ним документацией.

Гарантийное обслуживание на месте

В соответствии с условиями обслуживания на месте, авторизованный сервисный центр HP производит гарантийное обслуживание продукта непосредственно в помещении клиента. Получить информацию о местоположении ближайшего авторизованного сервисного центра HP можно на веб-узле HP по адресу: <http://www.hp.com/support>.

Чтобы иметь возможность получать обслуживание на месте, клиент обязуется: (1) выделить своего представителя, который будет присутствовать при выполнении гарантийного обслуживания специалистом HP в помещении клиента; (2) извещать HP, если обслуживаемые продукты используются в среде, которая потенциально может причинить ущерб здоровью или безопасности сотрудникам компании HP или ее субподрядчикам; (3) предоставлять компании HP с учетом ее обоснованных требований к обеспечению безопасности достаточный, свободный и безопасный доступ ко всем средствам и службам, информации и системам, возможность использования которых корпорация HP рассматривает в качестве необходимого условия для своевременного оказания технической поддержки; (4) обеспечивать, чтобы все маркировочные

метки (такие как серийный номер изделия) находились на своем месте и читабельны; (5) обеспечивать условия среды, соответствующие техническим характеристикам и поддерживаемым конфигурациям обслуживаемых изделий.

Компания HP может по своему усмотрению определять, что обслуживание на месте в том или ином случае не требуется. Так, некоторые компоненты оборудования HP могут определяться как элементы, заменяемые клиентом (CRU – Customer Replaceable Units), – например, жесткие диски и компоненты, связанные с обеспечением электропитания. Замена таких элементов должна осуществляться самим клиентом в соответствии с имеющимися инструкциями и документацией. Клиенты, желающие, чтобы замена и этих компонентов производилась специалистами HP, должны заключить специальный контракт, по которому эти услуги будут оказываться за дополнительную плату.

Перевод гарантии в другую страну

Согласно всемирной программе гарантийного обслуживания HP (HP Global Warranty program), продукты могут приобретаться в одной стране и перевозиться в другую страну, в которой имеется сервисный центр HP, без аннулирования гарантии. Условия гарантии, возможности обслуживания и время обслуживания могут изменяться от страны к стране. Перед перемещением продукта клиенту может быть предложено представить информацию об этом продукте в соответствии с правилами процесса уведомления о всемирной программе гарантийного обслуживания HP. Эта информация требуется компании HP для подготовки к обеспечению необходимого уровня гарантийного обслуживания в стране назначения, а также для проверки, что изделие предназначено для работы в стране назначения. Перед перевозкой продуктов HP в другую страну обратитесь в HP, к местному авторизованному продавцу HP или на веб-узле: <http://www.hp.com/support>, чтобы начать процедуру уведомления в рамках всемирной программы гарантийного обслуживания HP.

HP не несет ответственности за тарифы или пошлины, связанные с перемещением продуктов. Продукты могут подлежать экспортному контролю, условия которого формулируются правительством США или любой другой заинтересованной страны.

Примечание. Возможности гарантийного обслуживания и время обслуживания могут быть различными в разных странах, а также зависеть от требований регистрации в стране приобретения.

Дополнительное обслуживание

Компания HP предлагает дополнительную поддержку и обслуживание для приобретенных у нее продуктов. Некоторые виды поддержки и вспомогательных продуктов могут быть доступны не во всех странах. За информацией о дополнительном обслуживании обращайтесь на веб-узел HP по адресу: <http://www.hp.com/support>.

Обращение в службы HP

Если сбой в работе продукта случится в течение гарантийного периода и решить возникшую проблему не удастся с помощью рекомендаций, содержащихся в документации по продукту, то получить необходимую в этом случае поддержку можно, выполнив следующие действия:

- определите местонахождение ближайшего центра поддержки HP, обратившись на веб-узел по адресу: <http://www.hp.com/support>
- обратитесь к уполномоченному представителю HP или в авторизованный сервисный центр;
- заранее подготовьте при обращении в HP следующую информацию:
 - серийный номер продукта, название и номер модели;
 - соответствующие сообщения об ошибках;
 - перечень дополнительных компонентов;
 - сведения об используемой операционной системе;
 - сведения об используемом оборудовании и программном обеспечении независимых поставщиков;
 - другие более подробные сведения, относящиеся к возникшей проблеме.