

אחריות בינלאומית ותמיכה טכנית

שרתים ואפשרויות של HP ProLiant ו-IA-32

תנאים כלליים

להוציא המצוין במפורש בכתב אחריות זה, HP לא תישא באחריות נוספת כלשהי, במפורש או במובלע, כולל אחריות מובלעת לסחירות ולהתאמה לתכלית מסוימת. לא תחול על HP אחריות כלשהי שאינה מצוינת במפורש בכתב אחריות זה. כל אחריות מובלעת לפי החוק תהיה מוגבלת לתקופת האחריות המוגבלת. יש מדינות או ארצות שאינן מכירות במגבלות זמן על תקופת האחריות המובלעת או בחריגות או במגבלות הכרוכות בנוזקים נסיבתיים או כאלה הנובעים מכוח עליון למוצרי צריכה. במדינות אלה, ייתכן כי חריגות או מגבלות המצוינות בכתב האחריות לא יחולו עליך.

אחריות מוגבלת זו מעניקה לך זכויות חוקיות ספציפיות. ייתכן שמוקנות לך גם זכויות אחרות, שעשויות להשתנות ממדינה למדינה או מארץ לארץ. אנו מציעים לך לבדוק מהם החוקים החלים במדינתך או בארץ מגוריך כדי שתדע מהן זכויותיך המלאות.

כתב אחריות זה יחול על מוצרי חומרה הנושאים את שם המותג של HP וקומפאק (שיכונו להלן בכתב אחריות זה כ"מוצרי חומרה של HP") שנמכרו או הוחכרו מחברת Hewlett-Packard או מקומפאק טכנולוגיות מידע בע"מ, חברת-בת בבעלות חברת Hewlett-Packard בארצות הברית, סניפיה ברחבי העולם, ספקיה, משווקים מורשים מטעמה או מפיצים אזוריים (שיכונו להלן בכתב אחריות זה בשם "HP"), בצירוף לכתב אחריות זה. המונח "מוצר חומרה של HP" מוגבל לרכיבי החומרה ולכל רכיביהם הפנימיים, כולל קושחה. המונח "מוצר חומרה של HP" אינו כולל יישומי תוכנה או תוכניות כלשהם.

האחריות המוגבלת תחול בכל המדינות, ויש לכבדה בכל מדינה שבה HP או ספקי שירותים מורשים מטעמה מציעים שירותי אחריות למוצרי HP, בהתאם לתנאים המוצגים בכתב אחריות זה. עם זאת, זמינות השירות במסגרת האחריות וזמני התגובה יכולים להשתנות ממדינה למדינה, וכן יכולים להיות נתונים לדרישות הרישום. למרות כל הנאמר בסתירה בכתב אחריות זה, אם תבקש מחברת HP או מסניפיה או מספקיה לממש את כתב האחריות, יכובד כתב האחריות רק על-ידי חברת Hewlett-Packard (או הגוף המשפטי של HP הפועל במדינה שבה אתה נמצא), אך החריגות והמגבלות של כוח עליון יחולו על כל נציגי HP, כפי שהוגדרו לעיל.

חברת HP מאשרת שמוצרי החומרה של HP שרכשת או חכרת מ-HP יהיו נקיים מפגמים בחומרים ובאיכות העבודה בתנאי שימוש רגילים ובתצורות הנתמכות על-ידי HP בתקופת האחריות המוגבלת. תקופת האחריות המוגבלת מתחילה בתאריך הרכישה או החכירה מ-HP. קבלת הרכישה או תאריך המשלוח, המציגים את תאריך הרכישה או החכירה של המוצר, משמשים כהוכחה לתאריך הרכישה או החכירה. ייתכן שתידרש לספק הוכחת רכישה או חכירה כתנאי לקבלת שירותי אחריות. מוקנית לך זכאות לשירותי אחריות בהתאם לתנאים ולהתניות המפורטים במסמך זה אם נדרש תיקון לחומרה של HP במהלך תקופת האחריות המוגבלת. אחריות מוגבלת זו תקפה רק עבור משתמש הקצה שהיה הרוכש המקורי או החוכר המקורי של מוצר חומרה זה של HP, ולא ניתן להעבירה לאף אחד אחר שקיבל בעלות על מוצר החומרה של HP ממשתמש הקצה שהיה הרוכש המקורי או החוכר המקורי.

מוצרי HP מיוצרים תוך שימוש בחומרים חדשים או חומרים חדשים וחומרים משומשים שביצועיהם ואמינותם שקולים לאלה של חומרים חדשים. חלקי החילוף יכולים להיות חדשים או שקולים לחדשים. מובטח בזאת כי חלקי החילוף יהיו נקיים מפגמים בחומרים ובאיכות העבודה במשך יתרת תקופת האחריות המוגבלת של מוצר החומרה של HP שבו הם הותקנו בתחילה, אך לא פחות משלושים (30) יום, התקופה הארוכה מבין השתיים. **HP אינה אחראית לבעיות בתאימות וביכולת פעולה הדדית שעשויות להתעורר כאשר חלקי חילוף המיועדים למערכת אחת מותקנים במערכת אחרת מסוג אחר או מדגם אחר.**

במהלך תקופת האחריות המוגבלת, HP תתקן או תחליף את כל הרכיבים הפגומים. זה הפיצוי היחידי למוצרים פגומים שתהיה זכאי לו. במקרה הלא סביר של תקלה חוזרת ונשנית בחומרה של HP, קיימת אפשרות שחברת HP, על-פי שיקול דעתה, תעדיף לספק לך מוצר חלופי לפי בחירתה, שיהיה לפחות שווה ערך למוצר החומרה של HP מבחינת ביצועים. HP שומרת לעצמה את הזכות להחליט, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, להעניק לך החזר כספי על מחיר הרכישה או על תשלומי החכירה (ללא הריבית) במקום לספק לך מוצר חלופי. כל חלקי הרכיבים או מוצרי החומרה שיוסרו במסגרת אחריות מוגבלת זו יהפכו לרכושה של HP. על חלקי החילוף או המוצר החלופי תחול האחריות המוגבלת שנותרה בהתאם לסטטוס החלק או המוצר שהוחלפו, או אחריות מוגבלת של שלושים (30) יום על החלק החלופי כמתואר לעיל.

אחריות מוגבלת זו אינה חלה על חלקים הניתנים להוספה, או על מוצרים כלשהם שאינם של HP. חברת HP אינה אחראית על מוצרי צד שלישי, אפילו אם אלה כלולים במוצרי חומרה אחרים של HP. יתרה מזאת, HP מספקת את כל המוצרים הללו של צד שלישי "כפי שהם". עם זאת, היצרן או הספק המקוריים יספקו אחריות משלהם כפי שצוין בתיעוד הנלווה לאותם מוצרים של צד שלישי.

תנאים והתניות אלה מרכיבים את הסכם האחריות השלם והבלעדי בינך לבין HP ביחס למוצר החומרה של HP שרכשת או חכרת. תנאים והתניות אלה מחליפים הסכמים או ייצוגים קודמים – כולל ייצוגים שהופיעו בספרות שנמכרה על-ידי HP או עזות שניתנו לך על-ידי HP או על-ידי סוכן או עובד של HP – שייתכן שנערכו ביחס לרכישתך או חכירתך את מוצר החומרה של HP. שינויים שיבוצעו בתנאים של אחריות מוגבלת זו לא יהיו תקפים, אלא אם כן בוצעו בכתב ונחתמו על-ידי נציג מורשה של HP.

אחריות מוגבלת זו אינה חלה על מוצרים כלשהם שהוסרו מהם המספר הסיידורי או שנפגמו או נגרם להם נזק (א) כתוצאה מתאונה, תחזוקה לא הולמת, שימוש לא נכון, הזנחה, קלקול בזדון, הכנה לא ראויה או גורמים חיצוניים אחרים, (ב) על-ידי פעולות שאינן מהוות חלק מדרכי השימוש כפי שצוינו בתיעוד למשתמש הנלווה למוצר, (ג) על-ידי שימוש בתוכנה, ממשק או חלקים שאינם מיוצרים או נמכרים על-ידי HP, או (ד) על-ידי שינוי או תיקון שבוצעו על-ידי גורם שאינו HP (1) ספק שירות מורשה של HP, או (3) התקנה שלך של חלקים המיועדים להחלפה על-ידי משתמש הקצה או חלקים שאושרו על-ידי HP, אם הם זמינים עבור המוצר שלך במדינה המספקת שירות. HP אינה ערבה לכך שתפעול מוצר זה יהיה חופשי מהפרעות או מתקלות. HP אינה אחראית לנזק שעלול להיגרם כתוצאה מכישלונך בביצוע ההוראות הנלוות למוצר החומרה של HP.

הקפד לגבות את כל הנתונים השמורים בדיסק הקשיח או בהתקני אחסון אחרים כאמצעי זהירות נגד מקרי כשל, הכנסת שינויים או אובדן נתונים. לפני החזרת יחידה לשירות, ודא שגיבית את כל הנתונים והסרת מידע סודי, מידע המעוגן בזכויות יוצרים או מידע אישי. חברת HP לא תהיה אחראית לנזק או לאובדן תוכניות, נתונים או מדיית אחסון הניתנת להסרה. חברת HP לא תישא באחריות לשחזור או להתקנה מחדש של תוכניות או נתונים, להוציא תוכנות שהותקנו על-ידי היצרן.

מגבלות האחריות

אם מוצר החומרה של HP לא יפעל כפי שמצוין בכתב אחריות זה, הפיצוי היחיד שתהיה זכאי לו יהיה תיקון או החלפה. הפיצוי המרבי שתוכל חברת HP להעניק במסגרת כתב אחריות זה מוגבל במפורש לדמי הרכישה או ההחכרה של המוצר, או לעלות התיקון או ההחלפה של רכיבי החומרה, שיתגלו ליקויים בפעולתם בתנאי שימוש תקינים, הנמוך מבין השניים.

לא תחול על HP אחריות לנזקים שייגרמו על ידי המוצר או כתוצאה מחוסר פעולתו, כולל הפסדים, אובדן רווחים ונזקים נלווים או עקיפים. חברת HP לא תישא בכל אחריות שהיא לתביעות שיוגשו על-ידי צד שלישי או שיוגשו על-ידה כנגד צד שלישי.

מגבלות אלה על התחייבויותיה של HP יחולו במקרה של בקשת פיצויים או הגשת תביעה במסגרת כתב אחריות זה בנושא תביעת נזיקין (כולל רשלנות והתחייבות להפעלת המוצר), תביעה חוזית או כל תביעה אחרת. לא יחול ויתור על מגבלות אלה ולא יוכנסו בהן שינויים על-ידי שום גורם שהוא. מגבלות האחריות יהיו בתוקף גם אם מסרת ל-HP או לנציג מוסמך של HP הודעה בדבר האפשרות לנזקים מסוג זה. עם זאת, מגבלות האחריות לא יחולו על תביעות בגין חבלה אישית. הגבלת אחריות זו תקפה, אלא אם כן נדרש אחרת על-ידי החוק המקומי במדינה שבה הוזמנו מוצרי החומרה של HP.

רכיבים אופציונליים ותוכנות

HP מכריזה כי הרכיבים האופציונליים שרכשת מ-HP או מספק מורשה של HP יהיו תקינים לחלוטין, הן בחומרים והן בעבודה, במסגרת שימוש תקין בתקופה המצוינת בטבלה 2 בכתב האחריות, או בתקופת האחריות שנותרה לגבי מוצר החומרה של HP שבו מותקן הרכיב האופציונלי, הארוכה מבין השניים, בתנאי שלא תעלה על תקופה של שלוש (3) שנים מתאריך הרכישה של הרכיב האופציונלי. כל האמור לעיל אינו חל על אפשרויות מסוימות, כפי שהן מתוארות בטבלה 2. תקופת האחריות מתחילה בתאריך רכישת המוצר מ-HP או מספק מורשה של HP. שטר המכר או תעודת משלוח הנושאים את תאריך הרכישה של המוצר ישמשו כהוכחה לתאריך הרכישה.

חברת HP לא תישא באחריות כלפי מוצרי תוכנה של צד שלישי, כולל מוצרי תוכנה או מערכת ההפעלה שיייתכן שהותקנה מראש על-ידי קומפאק או HP. אם יתגלה פגם, הן בחומרים והן בעבודה, במדיה הניתנת להסרה שבאמצעותה מפיצה HP את התוכנות במהלך תקופה של שנה אחת (1) מתאריך הרכישה, תהיה זכאי להחזיר את המדיה ל-HP לצורך החלפה. ההתחייבות של HP בהתייחס לתוכנה המשווקת על-ידי HP תחת שם המותג של HP או קומפאק תהיה כמוגדר ברשיון התוכנה למשתמש הקצה, בהסכם הרשיון לתוכנה או בהסכם הרשיון לתוכנית.

תמיכה טכנית לתוכנות

תמיכה טכנית לתוכנת HP, תוכנה של יצרני צד שלישי שהותקנה מראש על-ידי HP ותוכנה של יצרני צד שלישי שנרכשו מ-HP, זמינה באתר האינטרנט של HP או טלפונית במשך תשעים (90) יום ממועד הרכישה. לקבלת מידע נוסף ראה "יצירת קשר עם חברת HP".

תמיכה טלפונית (שירותי תמיכה לתוכנות) כוללת סיוע כמפורט להלן:

- מענה לשאלות בנושאי התקנה (אופן ביצוע, צעדים ראשוניים ודרישות מקדימות).
- הגדרה וקביעת תצורה של התוכנה בהתקנה הראשונית (אופן ביצוע וצעדים ראשוניים, לא כולל מיטוב מערכת, התאמות אישיות והגדרות תצורה לרשת).
- שימוש בכלי ניהול מערכת ותוכנות אבחון.
- הבנת הודעות שגיאה של המערכת.
- בידוד בעיות מערכת כדי לקבוע אם הן בעיות שימוש בתוכנה.
- השגת מידע על תמיכה או עדכונים.

ניתן לרכוש שירותים נוספים, כגון שירותי אתחול והתקנה תמורת תשלום נוסף (ראה "שדרוגי שירות").

תקופת מתן שירות התמיכה לתוכנות יכולה להשתנות בהתאם לחוקי המדינה. לאחר תשעים (90) הימים הראשונים, שירותי התמיכה לתוכנות יהיו זמינים תמורת תשלום לכל מערכות ההפעלה וחבילות התוכנה שמסופקות על-ידי HP (ראה "שדרוגי שירות").

תקופת האחריות

טבלה 1: מוצרי השרת של ProLiant IA-32-I

מוצרים	שנה ראשונה	שנה שנייה	שנה שלישית
HP server tc2120	רכיבים ¹ , יום עסקים אחד באתר הלקוח ²	-	-
ProLiant BL e-Class server blades ³	רכיבים בלבד, יום עסקים אחד	-	-
ProLiant BL e-Class server blade enclosures, מגשי חיבור-ביניים	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח
ProLiant BL30p server blades	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים
שרתי Server blades ממחלקה p-ProLiant BL (לא כולל BL30p), מארזים של שרתי Server blade, חיבורי ביניים, קופסאות מתח, מפלגי מתח, תחנות אבחון	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח
אשכולות ארוזים של ProLiant CL 1850 ו-CL380 ⁴	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח
ProLiant DL140	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים ⁵	-	-
ProLiant DL145	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	-	-
ProLiant DL320	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים
ProLiant ML110	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	-	-
ProLiant ML310	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	-	-
ProLiant ML330 G2,G3	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	-	-
כל שאר דגמי ProLiant	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח
<p>הערות</p> <p>¹ האחריות לחלקי החילוף של HP מכסה החלפה ללא תשלום של חלקים פגומים בלבד (עלויות משלוח נכללות).</p> <p>² HP רשאית לקבוע, על-פי שיקול דעתה, כי שירות האחריות באתר הלקוח אינו נדרש, כאשר כל מקרה ייבדק לגופו. HP תספק תמיכה טלפונית בשדרוגים דרושים של ה-Bios ושל הקושחה; שדרוגים אלה אינם מכוסים על-ידי שירות האחריות באתר הלקוח של HP. זמן התגובה המיועד לקבלת שירות הוא יום העסקים הבא (1BD), בהתאם לשעות העבודה הסטנדרטיות במדינה שבה בוצעה שיחת הטלפון. שירות האחריות ביום העסקים הבא מבוסס על השקעת מאמץ הגיוני מבחינה מסחרית. במדינות מסוימות, ותחת מגבלות של ספקים מסוימים, זמן התגובה עשוי להשתנות. אם אתה נמצא מחוץ לאזור השירות המקובל, זמן התגובה עשוי להיות ארוך יותר, וייתכן שיהיה כרוך בתשלום נוסף.</p> <p>³ מארזי השרת מסוג ProLiant BL e-Class אינם נכללים בתכונות האחריות של המארז לשרתי server blade.</p> <p>⁴ אשכולות אחרים של ProLiant מקבלים את תכונות האחריות של רכיביהם.</p> <p>⁵ זמן תגובה מיועד לחלקים הוא בין 1 ל-5 ימים עסקים (5BD).</p>			

טבלה 2: אפשרויות שרת של ProLiant ו-IA-32¹

שנה שלישית	שנה שנייה	שנה ראשונה	מוצרים אופציונליים
-	-	רכיבים בלבד ² , 5 ימי עסקים ³	סוללות
-	-	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	כבלים
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	קופסאות דיסק קשיח
-	-	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	דיסק קשיח (ATA) ⁴
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	דיסק קשיח (SCSI)
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	מתאמי אפיק מארח
-	-	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	זיכרון
-	-	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	מתאמי רשת (כרטיסי ממשק רשת)
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	כוננים אופטיים
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים, אצל הספק, יום עסקים אחד באתר הלקוח ⁵	אל-פסק
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	מעבדים
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	מגדלים ואבזרים למגדל
-	-	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	כרטיסי Remote Insight Lights Out Edition II
רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	רכיבים, יום עסקים אחד באתר הלקוח	Smart Array Shared Storage

המשך

שנה ראשונה	שנה שנייה	שנה שלישית	מוצרים אופציונליים
רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	רכיבים בלבד, 5 ימי עסקים	Storage Array Controllers
<p>הערות</p> <p>¹טבלה 2 מתארת את מוצרי אפשרות השרת ProLiant ו-IA-32 בלבד. תנאי האחריות עבור אפשרויות זמינות אחרות של HP מוגדרות להלן באחריות המוגבלת המסופקת יחד עם אפשרויות אלה.</p> <p>²האחריות לחלקי החילוף של HP מכסה החלפה ללא תשלום של חלקים פגומים בלבד.</p> <p>³זמן תגובה מיועד לחלקים הוא בין 1 ל-5 ימים עסקים (5BD).</p> <p>⁴על אפשרויות אלה תחול אחריות מרבית במשך שנה אחת (1), ללא תלות בתקופת האחריות על המערכת שבה הן מותקנות.</p> <p>⁵HP רשאית לקבוע, על-פי שיקול דעתה, כי שירות האחריות באתר הלקוח אינו נדרש, כאשר כל מקרה ייבדק לגופו. זמן התגובה המיועד לקבלת שירות הוא יום העסקים הבא (1BD), בהתאם לשעות העבודה הסטנדרטיות במדינה שבה בוצעה שיחת הטלפון. שירות האחריות ביום העסקים הבא מבוסס על השקעת מאמץ הגיוני מבחינה מסחרית. במדינות מסוימות, ותחת מגבלות של ספקים מסוימים, זמן התגובה עשוי להשתנות. אם אתה נמצא מחוץ לאזור השירות המקובל, זמן התגובה עשוי להיות ארוך יותר, וייתכן שיהיה כרוך בתשלום נוסף.</p>			

טבלה 3: מוצרי תוכנה

מוצרי תוכנה	תמיכה טכנית	זמן תגובה מיועד ¹
תוכנות HP	90 יום תמיכה טלפונית לתוכנה	שעות העבודה המקובלות
תוכנות של מותגים אחרים המותקנות על-ידי HP או נרכשות מ-HP	90 יום תמיכה טלפונית לתוכנה	שעות העבודה המקובלות
מדיה להעברת תוכנות ²	שנה אחת זכאות להחלפת מדיה פגומה	5 ימי עסקים ³
<p>הערות</p> <p>¹זמן תגובה מיועד עבור תמיכה טלפונית בתוכנה מבוסס על שעות העבודה הסטנדרטיות במדינה שבה מתבצעת השיחה, בדרך כלל בין 8:00 ל-17:00, ימים שני עד שישי.</p> <p>²מדיה למשלוח תוכנה: החומר המשמש למשלוח תוכנות של חברת HP או תוכנות של צד שלישי, שהותקנו על-ידי HP או נרכשו ממנה (לדוגמה, תקליטור, תקליטון או קלטת).</p> <p>³זמן תגובה להחלפת מדיה מבוסס על השקעת מאמץ הגיוני מבחינה מסחרית.</p>		

סוגי שירות במסגרת האחריות

כדי לאפשר לחברת HP לספק את התמיכה והשירות הטובים ביותר במהלך תקופת האחריות, HP ממליצה ללקוחות להשתמש ולנצל את טכנולוגיות התמיכה הזמינות, המסופקות על-ידי HP. טכנולוגיות אלה כוללות כלי אבחון וסיוע בקביעת תצורה, ובמיוחד את פתרונות התמיכה מרחוק של HP (להלן "טלפון לבית"). אם הלקוח בוחר שלא להשתמש ביכולות התמיכה מרחוק הזמינות, ייתכן שיחול עליו תשלום נוסף עקב הגברת דרישות משאבי התמיכה.

כתב האחריות של HP כולל תיקון או החלפה של רכיבים פגומים, כולל רכיבים אופציונליים שזוהו על-ידי תוכנת Intelligent Manageability.

שירות במסגרת האחריות באתר הלקוח

שירות האחריות המוגבלת של HP עשוי לכלול שירות באתר הלקוח לתיקון רכיבי חומרה. חברת HP תספק שירות באתר הלקוח (עבודה) בשעות העבודה המקובלות. שעות אלה הן לרוב בין 8.00 לבין 17.00, מיום שני עד יום שישי, והן עלולות להשתנות לפי שעות העבודה המקובלות במדינה שבה אתה נמצא. אם אתה נמצא מחוץ לאזור השירות המקובל, זמן התגובה עלול להתארך, וייתכן שתחויב בתשלום נוסף. HP רשאית לקבוע, על-פי שיקול דעתה, כי שירות האחריות באתר הלקוח אינו נדרש, כאשר כל מקרה ייבדק לגופו.

שירות במסגרת האחריות אצל הספק

לפי תנאי השירות של הספק, ייתכן שתידרש לשלוח את מוצר HP למרכז שירות מורשה לצורך תיקונים במסגרת האחריות. דמי המשלוח, וכן דמי מיסוי או ביול הכרוכים במשלוח המוצר, יהיו על חשבונך. בנוסף, תהיה אחראי לבטח כל מוצר שישלח או יוחזר. אתה מסתכן באובדן המוצר במהלך המשלוח.

תוכנית ביחס לרכיבים הניתנים להחלפה של משתמש הקצה

במדינות שבהן פועלת תוכנית זו, במסגרת תוכנית החלקים הניתנים להחלפה על-ידי משתמש הקצה, נשלחים חלקי חילוף והחזר כספי על משלוח החומרים ישירות אליך, כחלק מתנאי האחריות. הסדר זה מקצר באופן משמעותי את זמן התיקון. אם HP או שירות מורשה של HP קובע כי התיקון ניתן לביצוע באמצעות חלק חילוף שניתן להחלפה על-ידי משתמש הקצה, חלק זה יישלח ישירות אליך. אם דרוש לך סיוע בביצוע התיקון, פנה ל-HP או לספק שירות מורשה של HP ותקבל עזרה מטכנאי דרך הטלפון. עליך להחזיר את החלקים שהחלפת ל-HP תוך 15 ימי עסקים, **אחרת החלפת החלק תהיה כרוכה בתשלום**. מחוץ לאירופה, הוכחת משלוח שהתבצע בתוך שבוע תהיה קבילה במקום קבלת החלק המוחזר על-ידי HP תוך 15 ימי עסקים.

העברת האחריות למדינה אחרת

ניתן לרכוש מוצרים במדינה אחת ולהעבירם למדינה אחרת, שבה מחזיקה HP מרכז שירות, מבלי לפגוע בתוקף כתב האחריות. תנאי האחריות, זמינות השירות וזמני השירות יכולים להשתנות ממדינה למדינה. ייתכן שיחולו תשלומים נוספים. ייתכן שהלקוח יתבקש לספק מידע ספציפי לגבי המוצר שלו, לפי תהליך הידוע במסגרת האחריות הבינלאומית, לפני משלוח המוצר ממדינה למדינה. המידע המבוקש יבטיח מתן שירותים בארץ היעד, בהתאם לרמת השירות הנדרשת בכתב האחריות, וכי המוצר מתאים לפעולה בארץ היעד. התקשר ל-HP או לספק מורשה של HP, או בקר באתר האינטרנט בכתובת www.hp.com/support.

HP לא תישא באחריות כלשהי לעלויות מיסוי או מכס שיוטלו בגין משלוח המוצרים. משלוח המוצרים עלול להיות כפוף לתקנות הייצוא של ארה"ב או של מדינות אחרות.

שדרוגי שירות

HP מציעה שירותים נוספים למוצר שלך, מעבר לאלה שאתה זכאי לקבל במסגרת האחריות. שירותים אלה הם גמישים ומיועדים לספק את רמת התמיכה הנדרשת, שתענה על צרכי סביבות עבודה ממוחשבות שלמות. השדרוג מספק:

- הגנה מפני השבתות מערכת.
 - התחייבות לזמני תגובה מוגדרים.
 - תמיכה בהתקנה ובאתחול.
 - מקור יחיד של מומחים, שיסייע לך בכל הקשור לבעיות חומרה ותוכנה.
- למידע נוסף על שדרוגי שירות, בקר באתר האינטרנט www.hp.com/support.

יצירת קשר עם חברת HP

- לקבלת מידע אודות יצירת קשר, בקר באתר האינטרנט של HP - www.hp.com/support.
- הקפד שהמידע הבא יהיה בהישג ידך לפני ההתקשרות:
 - מספר סידורי, שם הדגם ומספר דגם.
 - הודעות שגיאה שהתקבלו.
 - תוספים אופציונליים למערכת.
 - מערכת הפעלה.
 - רכיבי חומרה או תוכנה של יצרני צד שלישי.
 - שאלות מפורטות
 - הוכחה לגבי רכישה ו/או בעלות.