

Storage Works Division (SWD)

Globalna ograniczona gwarancja i wsparcie
techniczne

321708-241

Czerwiec 2005 r.

Globalna ograniczona gwarancja i wsparcie techniczne

Niniejsza ograniczona gwarancja obejmuje produkty wymienione w tym dokumencie, nabyte po 1 lipca 2005 r.

Ograniczona gwarancja na sprzęt

Warunki ogólne

Niniejsza ograniczona gwarancja na sprzęt firmy HP przyznaje klientowi wszelkie uprawnienia wynikające wyraźnie z jej postanowień, a możliwość korzystania z tych uprawnień jest zapewniona przez firmę HP — producenta sprzętu. Ponadto klient może korzystać ze wszystkich uprawnień wynikających z przepisów obowiązującego prawa lokalnego, a także przyznanych mu w ramach specjalnej pisemnej umowy z firmą HP.

FIRMA HP NIE UDZIELA NA SWOJE PRODUKTY ŻADNYCH INNYCH WYRAŹNYCH GWARANCJI ANI WARUNKÓW (ANI PISEMNYCH, ANI USTNYCH). FIRMA HP WYRAŹNIE UCHYLA TEŻ WSZELKIE GWARANCJE ORAZ WARUNKI, KTÓRE NIE ZOSTAŁY UJĘTE W NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI. W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO JURYSDYKCJI SPOZA STANÓW ZJEDNOCZONYCH, FIRMA HP UCHYLA WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE, W TYM WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, JAKOŚCI HANDLOWEJ ORAZ PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. W PRZYPADKU WSZYSTKICH TRANSAKCJI NA TERENIE STANÓW ZJEDNOCZONYCH WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, ZADOWALAJĄCEJ JAKOŚCI LUB PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU SĄ OGRANICZONE DO OKRESU OBOWIĄZYWANIA WYRAŹNEJ GWARANCJI OKREŚLONEJ POWYŻEJ. NIEKTÓRE PRAWODAWSTWA NIE ZEZWALAJĄ NA OGRANICZENIA CZASOWE WZGLĘDEM GWARANCJI DOMNIEMANYCH ANI NA WYŁĄCZANIE LUB OGRANICZANIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODY PRZYPADKOWE LUB WTÓRNE DLA PRODUKTÓW KONSUMPCYJNYCH. W ZWIĄZKU Z TYM NIEKTÓRE WYŁĄCZENIA LUB OGRANICZENIA NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI MOGĄ NIE DOTYCZYĆ KONKRETNEGO UŻYTKOWNIKA.

WARUNKI NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI, Z POMINIĘCIEM DOPUSZCZALNYCH PRZEZ PRAWO WYJĄTKÓW, NIE WYKLUCZAJĄ, NIE OGRANICZAJĄ ANI NIE MODYFIKUJĄ PRZEPISÓW PRAWA HANDLOWEGO, STANOWIĄ NATOMIAST UZUPEŁNIENIE TYCH PRZEPISÓW W ZASTOSOWANIU DO SPRZEDAŻY TEGO PRODUKTU.

Niniejsza ograniczona gwarancja jest ważna na całym świecie i może zostać zrealizowana w dowolnym kraju, w którym firma HP lub jej autoryzowany serwis świadczy usługi dla tego samego numeru modelu produktu, podlegające warunkom i postanowieniom ujętym w tej ograniczonej gwarancji.

Zgodnie z programem globalnej ograniczonej gwarancji, zmiana kraju/regionu użytkownika produktu nie powoduje unieważnienia gwarancji udzielonej na ten produkt, pod warunkiem jednak, że w kraju tym firma HP lub jej autoryzowane punkty serwisowe oferują usługi gwarancyjne dla tego samego numeru modelu produktu. Warunki gwarancji, dostępność usług gwarancyjnych oraz czas reakcji mogą być odmienne w różnych krajach/regionach. Standardowy czas reakcji dla usług gwarancyjnych może ulegać zmianom ze względu na lokalne warunki dostępności części zamiennych. Szczegółowe informacje można uzyskać w lokalnym, autoryzowanym punkcie serwisowym produktów firmy HP.

Firma HP nie jest odpowiedzialna za żadne cła ani opłaty importowe związane z transferem produktu. Transfer produktów może podlegać przepisom eksportowym USA lub innych krajów.

Niniejsza ograniczona gwarancja ma zastosowanie tylko do produktów sprzętowych opatrzonych marką HP lub marką Compaq (zwanymi zbiorczo w niniejszej ograniczonej gwarancji „produktami sprzętowymi firmy HP”) sprzedawanych lub oddawanych w leasing wraz z niniejszą ograniczoną gwarancją przez firmę Hewlett-Packard Company, jej rozmieszczone na całym świecie filie, firmy zależne, autoryzowanych sprzedawców lub dystrybutorów krajowych (zwanymi zbiorczo w niniejszej ograniczonej gwarancji „firmą HP”). Termin „produkt sprzętowy firmy HP” jest w swym znaczeniu ograniczony do elementów sprzętowych i wymaganego do ich działania oprogramowania układowego. Termin „produkt sprzętowy firmy HP” NIE obejmuje żadnych programów lub aplikacji, produktów firm innych niż HP ani urządzeń zewnętrznych nieopatrzonych marką HP. Wszystkie produkty firm innych niż HP oraz nieopatrzone marką HP urządzenia zewnętrzne w stosunku do produktu sprzętowego firmy HP — takie jak zewnętrzne pamięci masowe, monitory, drukarki i inne urządzenia peryferyjne — są dostarczane w stanie „TAK JAK SĄ” bez żadnych gwarancji. Jednakże inni producenci, dostawcy lub wydawcy mogą dostarczyć osobne gwarancje bezpośrednio użytkownikowi.

Firma HP gwarantuje, że podczas okresu ograniczonej gwarancji zakupione bądź wzięte w leasing od firmy HP produkty sprzętowe firmy HP będą przy normalnym użytkowaniu wolne od wad materiałowych i wykonawczych. Za początek okresu ograniczonej gwarancji przyjmuje się datę zakupu lub wzięcia w leasing produktu od firmy HP lub datę ukończenia instalacji przez firmę HP. Za dokument potwierdzający datę zakupu bądź wzięcia go w leasing uznaje się paragon lub pokwitowanie odbioru wyraźnie opatrzone datą zakupu bądź wzięcia w leasing. Otrzymanie usługi gwarancyjnej może być uwarunkowane posiadaniem przez zamawiającego dowodu zakupu produktu bądź wzięcia go w leasing. Gdyby w czasie trwania okresu ograniczonej gwarancji produkt sprzętowy firmy HP wymagał naprawy, użytkownik produktu jest uprawniony do otrzymania usługi gwarancyjnej zgodnie z warunkami i postanowieniami zawartymi w tym dokumencie.

O ile nie postanowiono inaczej i w zakresie dozwolonym przepisami prawa lokalnego, nowe produkty sprzętowe firmy HP mogą być wytwarzane z nowych materiałów lub z materiałów nowych i już wcześniej używanych, ale równoważnych pod względem działania i niezawodności materiałom nowym. W ramach gwarancji firma HP może naprawić lub wymienić wadliwe produkty sprzętowe firmy HP, dostarczając (a) produkty nowe lub już wcześniej używane bądź części równoważne pod względem działania i niezawodności częściom nowym albo (b) produkty równoważne pod względem działania oryginalnym produktom objętym gwarancją. Gwarantuje się, że części zamienne będą wolne od wad materiałowych i wykonawczych — albo przez dziewięćdziesiąt (90) dni, albo przez pozostały okres ograniczonej gwarancji dotyczącej produktu sprzętowego firmy HP, który zastępują lub w którym zostały zainstalowane (w zależności od tego, który czas jest dłuższy).

W ciągu okresu ograniczonej gwarancji firma HP zobowiązuje się naprawić produkt lub wymienić jego wszelkie wadliwe elementy, przy czym wybór usługi jest dokonywany przez firmę HP według jej uznania. Wszelkie części składowe lub produkty sprzętowe usunięte w ramach niniejszej ograniczonej gwarancji przechodzą na własność firmy HP. Gdyby, co jest mało prawdopodobne, awaria produktu sprzętowego firmy HP powtarzała się, firma HP może, według własnego uznania, (a) dostarczyć wybrany przez siebie produkt zamienny — taki sam jak wadliwy produkt sprzętowy firmy HP lub równoważny mu pod względem działania — lub (b) zwrócić użytkownikowi kwotę w wysokości ceny zakupu lub opłat leasingowych (pomniejszonych o odsetki) zamiast wymieniać produkt. Jest to jedyna rekompensata przysługująca za wadliwe produkty.

Wyłączenia gwarancji

FIRMA HP NIE GWARANTUJE, ŻE DZIAŁANIE TEGO PRODUKTU BĘDZIE WOLNE OD ZAKŁÓCEŃ I BŁĘDÓW. FIRMA HP NIE JEST ODPOWIEDZIALNA ZA SZKODY POWSTAŁE W WYNIKU NIEZASTOSOWANIA SIĘ UŻYTKOWNIKA DO INSTRUKCJI PRZEZNACZONYCH DLA PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP.

Postanowienia niniejszej ograniczonej gwarancji nie mają zastosowania do podzespołów rozbudowujących i materiałów eksploatacyjnych ani do żadnych produktów, z których usunięto numer seryjny lub uszkodzonych czy mających wady w wyniku (a) wypadków losowych, niewłaściwego użytkowania, nadmiernej eksploatacji, zanieczyszczenia, niewłaściwej lub nieodpowiedniej obsługi czy kalibracji lub innych przyczyn zewnętrznych; (b) użytkowania produktu w środowisku o parametrach niezgodnych z podanymi w dokumentacji dostarczonej wraz z produktem; (c) zastosowania oprogramowania, złączy, części i materiałów eksploatacyjnych dostarczonych przez inne firmy; (d) niewłaściwego przygotowania miejsca użytkowania lub jego nieodpowiedniej konserwacji; (e) infekcji wirusowych; (f) strat lub uszkodzeń powstałych podczas transportu; (g) modyfikacji lub naprawy wykonanej przez podmioty inne niż (i) firma HP, (ii) autoryzowany punkt serwisowy firmy HP lub (iii) sam użytkownik (tylko w przypadku części zatwierdzonych przez firmę HP — jeżeli części takie są dostępne w kraju naprawy).

FIRMA HP NIE BIERZE NA SIEBIE ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ZNISZCZENIE CZY UTRATĘ PROGRAMÓW, DANYCH ANI NOŚNIKÓW WYMIENNYCH. FIRMA HP NIE JEST ODPOWIEDZIALNA ZA PRZYWRACANIE ANI PONOWNĄ INSTALACJĘ JAKIKOLWIEK PROGRAMÓW LUB DANYCH INNYCH NIŻ OPROGRAMOWANIE ZAINSTALOWANE PRZEZ FIRMĘ HP PODCZAS WYTWARZANIA PRODUKTU.

Firma HP nie jest odpowiedzialna za żadne problemy związane ze współdziałaniem lub zgodnością, które mogą wystąpić w przypadku (1) użycia produktów, oprogramowania lub wyposażenia opcjonalnego nieobsługiwane przez firmę HP; (2) użycia konfiguracji nieobsługiwanych przez firmę HP; (3) zainstalowania części przeznaczonych do użycia z określonym systemem w innym systemie o innej marce lub modelu.

Wyłączna rekompensata

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO NINIEJSZE WARUNKI I POSTANOWIENIA STANOWIĄ KOMPLETNĄ I JEDYNĄ UMOWĘ GWARANCYJNĄ POMIĘDZY UŻYTKOWNIKIEM A FIRMĄ HP W ODNIESIENIU DO NABYTEGO LUB WZIĘTEGO W LEASING PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP. TE WARUNKI I POSTANOWIENIA ZASTĘPUJĄ WSZELKIE WCZEŚNIEJSZE UMOWY LUB OŚWIADCZENIA — W TYM OŚWIADCZENIA ZAWARTE W PUBLIKACJACH HANDLOWYCH FIRMY HP ALBO W PORADACH UDZIELONYCH UŻYTKOWNIKOWI PRZEZ FIRMĘ HP LUB AGENTA CZY PRACOWNIKA FIRMY HP — KTÓRE MOGŁY ZOSTAĆ ZŁOŻONE W ZWIĄZKU Z ZAKUPEM LUB WZIĘCIEM W LEASING PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej ograniczonej gwarancji stają się obowiązujące dopiero po ich ustanowieniu na piśmie i podpisaniu przez autoryzowanego przedstawiciela firmy HP.

Ograniczenie odpowiedzialności

GDYBY PRODUKT SPRZĘTOWY FIRMY HP NIE DZIAŁAŁ W SPOSÓB ZAGWARANTOWANY POWYŻEJ, MAKSYMALNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY HP WYNIKAJĄCA Z NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI ZOSTAJE WYRAŹNIE OGRANICZONA DO MNIEJSZEJ Z DWÓCH KWOT: DO WYSOKOŚCI CENY ZAKUPU PRODUKTU ALBO DO KOSZTÓW NAPRAWY LUB WYMIANY DOWOLNEGO ELEMENTU SPRZĘTOWEGO, KTÓRY NIE DZIAŁA PRAWIDŁOWO W WARUNKACH NORMALNEGO UŻYTKOWANIA.

Z WYJĄTKIEM PRZYPADKÓW WYSZCZEGÓLNIONYCH POWYŻEJ, FIRMA HP NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY POWSTAŁE W WYNIKU UŻYTKOWANIA PRODUKTU ANI SZKODY BĘDĄCE WYNIKIEM JEGO AWARII, W TYM RÓWNIEŻ ZA UTRATY ZYSKÓW, STRATY, PRZERWY W DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, UTRATĘ DANYCH, DOCHODÓW, PRZERWY W UŻYTKOWANIU ANI ZA ŻADNE INNE SZKODY EKONOMICZNE LUB FINANSOWE BĄDŹ SZKODY NADZWYCZAJNE, PRZYPADKOWE LUB WTÓRNE. FIRMA HP NIE JEST TEŻ ODPOWIEDZIALNA ZA ROSZCZENIA WYSUWANE PRZEZ OSOBY TRZECIE ORAZ ZA ROSZCZENIA WYSUWANE PRZEZ UŻYTKOWNIKA W STOSUNKU DO OSÓB TRZECICH.

OGRANICZENIE TO MA ZASTOSOWANIE NIEZALEŻNIE OD TEGO, CZY PONIESIONE SZKODY SĄ PRZEDMIOTEM REKLAMACJI OPARTEJ NA NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI LUB ROSZCZENIA ZWIĄZANEGO Z NARUSZENIEM PRAWA CYWILNEGO (WŁĄCZAJĄC ZANIEDBANIE ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ OBIEKTYWNA PRODUCENTA), ROSZCZENIA OPARTEGO NA KONTRAKCIE LUB DOWOLNEGO INNEGO ROSZCZENIA. NIKT NIE JEST UPRAWNIONY DO ZNIESIENIA BĄDŹ MODYFIKACJI NINIEJSZEGO OGRANICZENIA. NINIEJSZE OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI MA ZASTOSOWANIE NAWET W PRZYPADKU, GDY UŻYTKOWNIK POWIADOMIŁ FIRMĘ HP LUB JEJ AUTORYZOWANEGO SERWISANTA O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD, A NAWET W PRZYPADKU, GDY TAKĄ MOŻLIWOŚĆ MOŻNA BYŁO W RACJONALNY SPOSÓB PRZEWIDZIEĆ. OGRANICZENIE TO NIE MA JEDNAK ZASTOSOWANIA DO ROSZCZEŃ ZWIĄZANYCH Z OBRAŻENIAMI CIAŁA.

NINIEJSZA OGRANICZONA GWARANCJA NADAJE UŻYTKOWNIKOWI SPECYFICZNE PRAWA. UŻYTKOWNIK MOŻE RÓWNIEŻ POSIADAĆ INNE UPRAWNIENIA WYNIKAJĄCE Z RÓŻNIC W PRAWIE LOKALNYM. RADZIMY ZAPOZNAĆ SIĘ Z OBOWIĄZUJĄCYM PRAWEM LOKALNYM CELEM USTALENIA PEŁNEGO ZAKRESU PRZYSŁUGUJĄCYCH UPRAWNIENI.

Obowiązki klienta

Aby umożliwić firmie HP świadczenie możliwie najlepszych usług serwisowych i wsparcia technicznego w trakcie okresu ograniczonej gwarancji, użytkownik będzie musiał spełnić następujące wymagania:

- Przygotowanie właściwego i odpowiedniego środowiska pracy, a następnie używanie produktu sprzętowego firmy HP zgodnie z dostarczonymi instrukcjami.
- Sprawdzanie konfiguracji, ładowanie najnowszego oprogramowania układowego, instalowanie poprawek oprogramowania, uruchamianie narzędzi i programów diagnostycznych firmy HP oraz stosowanie tymczasowych procedur i rozwiązań zalecanych przez firmę HP w czasie opracowywania przez nią rozwiązań o charakterze trwałym.
- Umożliwienie firmie HP zainstalowania w jego systemach lub lokalizacjach określonych narzędzi diagnostyki i konserwacji systemów oraz sieci (zwanymi zbiorczo „zastrzeżonymi narzędziami serwisowymi”) w celu ułatwienia realizacji obsługi gwarancyjnej. Zastrzeżone narzędzia serwisowe są i pozostają wyłączną własnością firmy HP. Dodatkowo użytkownik:
 - Będzie korzystać z zastrzeżonych narzędzi serwisowych tylko w trakcie obowiązującego okresu gwarancji i tylko w sposób dozwolony przez firmę HP.
 - Będzie instalować, utrzymywać i obsługiwać zastrzeżone narzędzia serwisowe, w tym wszelkie wymagane aktualizacje i poprawki.
 - Zapewni w razie potrzeby łączność zdalną za pośrednictwem linii komunikacyjnej zatwierdzonej przez firmę HP.
 - Będzie asystować firmie HP w uruchamianiu zastrzeżonych narzędzi serwisowych.
 - Będzie informować firmę HP o zdarzeniach zidentyfikowanych przy użyciu oprogramowania, korzystając z elektronicznego transferu danych.
 - Zakupi w razie potrzeby określony przez firmę HP sprzęt obsługujący łączność zdalną dla systemów z usługą diagnostyki zdalnej.
 - Po zakończeniu okresu obsługi gwarancyjnej zwróci zastrzeżone narzędzia serwisowe lub umożliwi firmie HP ich usunięcie.
 - Nie sprzeda i nie przekaze zastrzeżonych narzędzi serwisowych, nie przepisze praw własności do nich innemu podmiotowi, nie da ich w zastaw i w żaden inny sposób nie obciąży ich ani nie przeniesie.

W niektórych przypadkach firma HP może wymagać załadowania do systemu dodatkowego oprogramowania, na przykład sterowników i agentów, w celu maksymalnego wykorzystania możliwości i rozwiązań w dziedzinie wsparcia technicznego.

- Korzystanie z rozwiązań firmy HP w dziedzinie wsparcia zdalnego (o ile są one dostępne na danym obszarze). Firma HP zachęca użytkowników do używania technologii wsparcia dostarczanych przez firmę HP. Jeżeli użytkownik zdecyduje się nie stosować dostępnych funkcji wsparcia zdalnego, może ponieść dodatkowe koszty wynikające ze zwiększonego zapotrzebowania na zasoby wsparcia.
- Współpraca z firmą HP w staraniach zmierzających do rozwiązania problemu przez telefon. Może się to wiązać z wykonywaniem rutynowych procedur diagnostycznych, instalowaniem dodatkowych aktualizacji lub poprawek oprogramowania, usuwaniem wyposażenia opcjonalnego innych firm i/lub zastępowaniem wyposażenia opcjonalnego.
- Okresowe wykonywanie kopii zapasowych plików, danych lub programów przechowywanych na dysku twardym i w innych urządzeniach pamięci masowej w celu zabezpieczenia się przed ewentualnymi błędami, zmianami lub utratą danych. Wykonywanie kopii zapasowych plików, danych i programów, a także usuwanie wszystkich informacji poufnych, zastrzeżonych i osobistych przed przekazaniem firmie HP jakiegokolwiek produktu sprzętowego w celu uzyskania usługi gwarancyjnej.
- Przestrzeganie procedury dotyczącej odtwarzania utraconych lub zmodyfikowanych plików, danych i programów, która zgodnie z warunkami obsługi gwarancyjnej nie jest zależna od produktu sprzętowego HP.
- Powiadamianie firmy HP, jeżeli produkty sprzętowe HP są używane w środowisku, które stwarza zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa pracowników bądź podwykonawców firmy HP. Firma HP może wymagać, aby obsługa takich produktów odbywała się pod kontrolą jej pracownika, i może odroczyć wykonanie usługi gwarancyjnej do momentu wyeliminowania takich zagrożeń przez użytkownika.
- Wykonywanie dodatkowych zadań zdefiniowanych dla poszczególnych rodzajów usług gwarancyjnych wymienionych poniżej oraz wszelkich innych czynności, które firma HP może w uzasadnionych przypadkach zlecić w celu zapewnienia możliwie najlepszej obsługi gwarancyjnej.

Rodzaje usług gwarancyjnych dotyczących sprzętu

Poniżej wymieniono rodzaje usług gwarancyjnych, którymi może zostać objęty zakupiony produkt sprzętowy firmy HP. Szczegółowe informacje można znaleźć w części „**Okres ograniczonej gwarancji**”.

Samodzielna naprawa przez klienta

Produkty firmy HP zawierają wiele części CSR (Customer Self Repair — samodzielna naprawa przez klienta), co pozwala na zminimalizowanie czasu naprawy oraz zwiększenie elastyczności procesów wymiany wadliwych części. Jeżeli w trakcie okresu diagnostycznego firma HP stwierdzi, że naprawę można wykonać przy użyciu części CSR, dostarczy tę część bezpośrednio użytkownikowi w celu przeprowadzenia wymiany. Istnieją dwie kategorie części CSR:

- Części, w przypadku których samodzielna naprawa przez klienta jest obowiązkowa. W przypadku zlecenia firmie HP wymiany części tego typu klient zostanie obciążony kosztami robocizny i transportu związanymi z tą usługą.
- Części, w przypadku których samodzielna naprawa przez klienta jest opcjonalna. Te części również zostały zaprojektowane z myślą o samodzielnej naprawie przez klienta. Jeżeli jednak klient zleci wymianę tych części firmie HP, wymiana ta może odbyć się bez dodatkowych opłat w zakresie rodzaju usługi gwarancyjnej określonej dla produktu.

Jeżeli części CSR są dostępne i możliwe do dostarczenia na wybranym obszarze, użytkownik otrzyma je w następnym dniu roboczym. Na niektórych obszarach firma HP może również zaoferować użytkownikowi — za dodatkową opłatą — dostawę w tym samym dniu lub w ciągu czterech godzin. Jeżeli potrzebna będzie pomoc, można zadzwonić do telefonicznego centrum wsparcia technicznego HP, a wyznaczony technik udzieli pomocy przez telefon. Materiały dostarczane wraz z częścią zamienną CSR zawierają informację, czy wadliwą część należy zwrócić do firmy HP. W przypadkach, w których wymagany jest zwrot wadliwej części do firmy HP, należy to zrobić w ciągu zdefiniowanego czasu, który zwykle wynosi pięć (5) dni roboczych. Wadliwa część musi zostać zwrócona wraz z towarzyszącą dokumentacją, w dostarczonym materiale transportowym. Niezwrócenie wadliwej części do firmy HP może skutkować obciążeniem użytkownika kosztami wymiany. W przypadku samodzielnej naprawy przez klienta firma HP pokrywa wszelkie koszty transportu oraz zwrotu wadliwej części i wyznacza firmę kurierską/transportową.

Usługa gwarancyjna „tylko części zamienne”

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną polegającą na dostarczaniu tylko części zamiennych. Zgodnie z warunkami usługi „tylko części zamienne”, firma HP udostępni części zamienne nieodpłatnie. Jeżeli naprawę przeprowadza firma HP, koszty robocizny i transportu ponosi użytkownik.

Usługa gwarancyjna zaawansowanej wymiany

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną zaawansowanej wymiany. Jeżeli produkt sprzętowy HP zostanie zdiagnozowany jako wadliwy, to zgodnie z warunkami usługi gwarancyjnej zaawansowanej wymiany firma HP dostarczy bezpośrednio użytkownikowi produkt zamienny. Po otrzymaniu produktu zamiennego użytkownik musi zwrócić wadliwy produkt do firmy HP w ciągu zdefiniowanego czasu (zwykle jest to 5 dni), używając w tym celu opakowania, w którym został dostarczony produkt zamienny. Wszelkie koszty transportu i ubezpieczenia związane ze zwrotem wadliwego produktu ponosi firma HP. Niezwrócenie wadliwego produktu do firmy HP może skutkować obciążeniem użytkownika kosztami wymiany.

Usługa gwarancyjna u klienta

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną u klienta. Zgodnie z warunkami usługi u klienta, firma HP może, wyłącznie według własnego uznania, określić, czy usterka może zostać usunięta:

- zdalnie,
- przy użyciu części CSR (Customer Self Repair – samodzielna naprawa przez klienta),
- w ramach usługi serwisowej w miejscu, w którym znajduje się wadliwy produkt.

Jeżeli firma HP zdecyduje ostatecznie, że do usunięcia usterki niezbędna jest usługa u klienta, naprawa zostanie zaplanowana do wykonania w ciągu standardowych godzin pracy, o ile w przypadku zakupionego produktu sprzętowego firmy HP nie postanowiono inaczej. Za standardowe godziny pracy przyjmuje się czas od 08:00:00 do 17:00:00, od poniedziałku do piątku. Mogą się one jednak różnić w zależności od zwyczajów lokalnych. Jeżeli wadliwy produkt znajduje się poza zwyczajową strefą serwisową (zwykle do 50 km), czas reakcji może być dłuższy lub usługa może podlegać dodatkowym opłatom. Najbliższy autoryzowany punkt serwisowy produktów firmy HP można znaleźć, korzystając z informacji zawartych w witrynie sieci Web firmy HP pod adresem www.hp.com/support.

W celu uzyskania usługi gwarancyjnej na miejscu użytkownik musi:

- Zapewnić obecność swojego przedstawiciela przy naprawie gwarancyjnej realizowanej przez firmę HP u klienta.
- Powiadomić firmę HP, jeżeli produkty są używane w środowisku, które stwarza zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa pracowników bądź podwykonawców firmy HP.
- Zgodnie z uzasadnionymi wymaganiami dotyczącymi bezpieczeństwa, zapewnić firmie HP wystarczający, swobodny i bezpieczny dostęp do wszelkich urządzeń, informacji i systemów określonych przez firmę HP jako niezbędne do udzielenia wsparcia w należyłym czasie.
- Zadbać o to, aby wszystkie etykiety producenta (takie jak numery seryjne) znajdowały się na swoich miejscach, były dostępne i czytelne.
- Przestrzegać zgodności środowiska ze specyfikacjami produktu i obsługiwanyymi konfiguracjami.

Rozszerzony zakres usług

Firma HP oferuje szereg dodatkowych opcji serwisu i wsparcia technicznego związanych z produktem, które można nabywać lokalnie. Jednakże niektóre usługi lub powiązane produkty mogą nie być dostępne we wszystkich krajach. Informacje o dostępności i kosztach rozszerzonego zakresu usług można znaleźć w witrynie firmy HP w sieci Web pod adresem <http://www.hp.com/support>.

Okres ograniczonej gwarancji

Okres ograniczonej gwarancji na produkt sprzętowy firmy HP jest określonym, ustalonym okresem rozpoczynającym się od daty zakupu. Datą zakupu jest data figurująca na paragonie, chyba że firma HP lub sprzedawca udzieli użytkownikowi innej informacji na piśmie.

Produkt	Metoda dostarczania usługi i okres ograniczonej gwarancji*	Czas reakcji**
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Macierz dyskowa EVA 3000 i 5000 (produkty EVA obejmują instalację) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	Wymiana części: 3 lata Robocizna: 3 lata Naprawa u klienta: 3 lata	4 godziny (całodobowo, 7 dni w tygodniu)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Macierz dyskowa EVA 4000, 6000 i 8000 (produkty EVA obejmują instalację) Macierz dyskowa XP (produkty XP obejmują instalację) 	Wymiana części: 2 lata Robocizna: 2 lata Naprawa u klienta: 2 lata	4 godziny (całodobowo, 7 dni w tygodniu)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Macierz wirtualna 71xx & 74xx 	Wymiana części: 2 lata Robocizna: 2 lata Naprawa u klienta: 2 lata	4 godziny (w standardowych godzinach pracy)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 i 16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s 9000s, b2000, b3000, e7000 (wersja 1)*** Serwer pamięci masowej ProLiant <ul style="list-style-type: none"> DL100 	Wymiana części: 3 lata Robocizna: 1 rok Naprawa u klienta: 1 rok ***Produkty w wersji 1 można rozpoznać po logo Compaq zamieszczonym w lewym górnym rogu panelu przedniego.	Następny dzień roboczy
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (wersja 2)**** Serwer pamięci masowej ProLiant <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 i ML370 G4 	Wymiana części: 3 lata Robocizna: 3 lata Naprawa u klienta: 3 lata ****Produkty w wersji 2 można rozpoznać po logo HP zamieszczonym w lewym górnym rogu panelu przedniego.	Następny dzień roboczy
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Przyrządy i przełączniki szkieletu i infrastruktury 	Wymiana części: 1 rok Robocizna: 1 rok Naprawa u klienta: 1 rok	Następny dzień roboczy
StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Biblioteki taśmowe: ESLxxxx, EMLxxxx, MSLxxxx, VLSxxxx, SSL2020 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, Zmienne optyczne 1200mx, 2200mx, 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux i 7100ux NAS — 500s, S1000 Serwer pamięci masowej ProLiant <ul style="list-style-type: none"> ML110 	Wymiana części: 1 rok Robocizna: 1 rok Naprawa u klienta: 1 rok <i>Modele 1200mx i 2200mx zawierają usługę instalacyjną.</i>	Następny dzień roboczy
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Napędy AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT i LTO Adaptory magistrali hosta 	Zdalne wsparcie telefoniczne i wymiana części w przypadku potwierdzenia awarii przez testy diagnostyczne: 3 lata	Następny dzień roboczy — usługa zaawansowanej wymiany
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader, 1/16 Tape Superloader SSL1016 Tape Autoloader, AIT Autoloader Napęd optyczny 30ux i 9100mx 	Wymiana części: 1 rok	Następny dzień roboczy

*Usługa gwarancyjna wskazana w tabeli odzwierciedla ofertę gwarancyjną na poziomie podstawowym. Do produktu sprzętowego firmy HP mogą być dołączone rozszerzenia gwarancji podstawowej. Aktualne informacje o gwarancji można uzyskać w najbliższym biurze sprzedaży HP.

**Czasy reakcji są oparte na lokalnych standardowych dniach roboczych i godzinach pracy. O ile nie zostanie określone inaczej, wszystkie czasy reakcji są mierzone od momentu nawiązania przez użytkownika połączenia telefonicznego do momentu albo ustanowienia przez firmę HP obopólnie akceptowanego terminu wykonania usługi, albo rozpoczęcia przez firmę HP dostarczania wsparcia technicznego lub diagnostyki zdalnej. Czas reakcji jest oparty na kompromisie między możliwie najszybszym i najskuteczniejszym wykonaniem usługi a jej racjonalnym kosztem. W niektórych krajach i wobec pewnych ograniczeń związanych z dostawcami czas reakcji może być inny. W przypadku lokalizacji spoza zwyczajowej strefy serwisowej czas reakcji może być dłuższy lub usługa może podlegać dodatkowym opłatom. Informacje o czasach reakcji dostępnych na danym obszarze można uzyskać w lokalnym punkcie serwisowym firmy HP.

Ograniczona gwarancja na oprogramowanie

Z WYJĄTKIEM PRZYPADKÓW WYMIENIONYCH W ODPOWIEDNIACH UMOWACH LICENCYJNYCH UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO LUB UMOWACH LICENCYJNYCH NA OPROGRAMOWANIE ORAZ O ILE PRZEPISY PRAWA LOKALNEGO NIE STANOWIĄ INACZEJ, PRODUKTY PROGRAMOWE, W TYM PRODUKTY PROGRAMOWE, OPROGRAMOWANIE TYPU „FREEWARE” (JAK ZDEFINIOWANO PONIŻEJ) LUB SYSTEMY OPERACYJNE PREINSTALOWANE PRZEZ FIRMĘ HP, SĄ DOSTARCZANE W STANIE „TAK JAK SĄ” I ZE WSZYSTKIMI BŁĘDAMI I NINIEJSZYM FIRMA HP UCHYLA WSZELKIE INNE GWARANCJE I WARUNKI, ZARÓWNO WYRAŻNE, JAK I DOMNIEMANE CZY PRZEWIDZIANE PRZEPISAMI PRAWA, W TYM RÓWNIEŻ, ALE NIE WYŁĄCZNIE, GWARANCJE CO DO TYTUŁÓW PRAWNYCH, NIENARUSZANIA PRZEPISÓW PRAWA, WSZELKIE GWARANCJE DOMNIEMANE, OBOWIĄZKI LUB WARUNKI CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ BRAKU WIRUSÓW. Niektóre stany/systemy prawne nie zezwalają na wyłączenie gwarancji domniemanych lub ograniczanie okresu obowiązywania gwarancji domniemanych, w związku z tym powyższe zastrzeżenie może nie dotyczyć w całości konkretnego użytkownika. W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO, W ŻADNYM WYPADKU FIRMA HP ANI JEJ DOSTAWCY NIE PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY NADZWYCZAJNE, PRZYPADKOWE, POŚREDNIE LUB WTÓRNE (W TYM RÓWNIEŻ, ALE NIE WYŁĄCZNIE, ZA UTRATY ZYSKÓW, POUFNYCH CZY JAKICHKOLWIEK INNYCH INFORMACJI, PRZERWY W DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, OBRAŻENIA CIAŁA ORAZ PRZYPADKI NARUSZENIA PRYWATNOŚCI) POWSTAŁE W JAKIKOLWIEK SPOŚÓB W WYNIKU UŻYWANIA LUB NIEMOŻNOŚCI UŻYWANIA PRODUKTU PROGRAMOWEGO, NAWET JEŚLI FIRMA HP LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POWIADOMIENI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD I NAWET JEŚLI REKOMPENSATA NIE SPEŁNIA SWOJEGO PODSTAWOWEGO CELU. Niektóre systemy prawne nie zezwalają na ograniczanie czy wyłączenie odpowiedzialności za szkody przypadkowe lub wtórne, w związku z tym powyższe ograniczenie lub wyłączenie może nie dotyczyć konkretnego użytkownika.

Jedynie zobowiązania gwarancyjne firmy HP w odniesieniu do oprogramowania rozprowadzanego z marką HP zostały ujęte w odpowiedniej umowie licencyjnej użytkownika końcowego lub umowie licencyjnej na oprogramowanie dostarczonej wraz z oprogramowaniem. Gdyby w ciągu dziewięćdziesięciu (90) dni od daty zakupu okazało się, że nośniki wymienne, na których firma HP rozprowadza oprogramowanie, mają wady materiałowe lub wykonawcze, jedynym środkiem wynagrodzenia strat użytkownikowi będzie zwrot przez niego wadliwego nośnika wymiennego do firmy HP w celu wymiany. Informacje o wymianie czystych nośników taśmowych można znaleźć w następującej witrynie sieci Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lp50101>.

W celu uzyskania obsługi gwarancyjnej od producentów lub dostawców innych niż firma HP użytkownik musi się sam skontaktować z takim producentem lub dostawcą.

Systemy operacyjne i aplikacje typu freeware

Firma HP nie świadczy wsparcia technicznego dla oprogramowania dostarczanego z licencją publiczną przez inne firmy, w tym systemów operacyjnych i aplikacji („freeware”). Wsparcie dotyczące oprogramowania typu freeware dostarczanego wraz z produktami sprzętowymi firmy HP jest świadczone przez dostawcę oprogramowania typu freeware. Należy zapoznać się z treścią oświadczenia dotyczącego wsparcia technicznego dla systemów operacyjnych typu freeware lub innych aplikacji typu freeware dołączonych do produktu sprzętowego firmy HP.

Wsparcie techniczne dotyczące początkowej procedury konfiguracyjnej

Elektroniczne i telefoniczne wsparcie techniczne dotyczące początkowej procedury konfiguracyjnej można uzyskać w ciągu dziewięćdziesięciu (90) dni do daty zakupu. Informacje o zasobach dostępnych online i wsparciu telefonicznym można znaleźć w części „**Kontakt z firmą HP**”.

Wsparcie techniczne obejmuje:

- Odpowiedzi na pytania dotyczące instalacji (instrukcje, pierwsze kroki i warunki wstępne).
- Instalowanie i konfigurowanie oprogramowania oraz wyposażenia opcjonalnego, które zostało udostępnione lub zakupione wraz z produktami sprzętowymi firmy HP (instrukcje i pierwsze kroki).
- Interpretowanie komunikatów o błędach systemu.
- Wyodrębnianie problemów systemowych.
- Uzyskiwanie informacji o pakietach support pack oraz aktualizacjach dla oprogramowania zakupionego lub dostarczonego wraz z produktami sprzętowymi firmy HP.

Wsparcie techniczne NIE obejmuje pomocy przy następujących zagadnieniach:

- Generowanie lub diagnozowanie wygenerowanych przez użytkownika programów bądź kodów źródłowych.
- Instalacja produktów firm innych niż HP.
- Optymalizacja systemu, dostosowywanie i konfiguracja sieci.

Kontakt z firmą HP

Jeżeli w trakcie okresu ograniczonej gwarancji produkt ulegnie awarii i problemu nie uda się rozwiązać na podstawie wskazówek zawartych w dokumentacji produktu, należy:

- Odszukać najbliższe Centrum serwisowe HP za pośrednictwem sieci Web:W <http://www.hp.com/support>
- Skontaktować się z najbliższym Centrum serwisowym HP i przed skontaktowaniem się z nim przygotować następujące informacje:
 - numer seryjny, nazwa modelu oraz numer modelu produktu;
 - wyświetlane komunikaty o błędach;
 - zainstalowane wyposażenie dodatkowe;
 - system operacyjny;
 - zainstalowany sprzęt lub oprogramowanie innych firm;
 - szczegółowe pytania.

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

Wydrukowano w USA