

HP StorageWorks Division (SWD)

Garantie internationale limitée et assistance technique

Français

321708-459

Novembre 2008

Garantie internationale limitée et assistance technique

La présente garantie couvre les produits répertoriés ci-dessous, achetés après le lundi 17 novembre 2008.

LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE GARANTIE INTERNATIONALE LIMITÉE ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE FOURNIT DES INFORMATIONS IMPORTANTES SUR LA NATURE ET L'ÉTENDUE DE LA GARANTIE LIMITÉE OFFERTE PAR LE PRODUIT HP ; ELLE CONTIENT ÉGALEMENT DES AVIS DE NON RESPONSABILITÉ ET DES LIMITATIONS D'HP, QUI AFFECTENT MATÉRIELLEMENT VOS DROITS. EN CONSÉQUENCE, NOUS VOUS RECOMMANDONS DE LIRE AVEC ATTENTION CETTE DÉCLARATION DE GARANTIE INTERNATIONALE LIMITÉE ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE AVANT D'UTILISER VOTRE PRODUIT HP. L'UTILISATION DE CE PRODUIT HP INDIQUE L'ACCEPTATION DES TERMES ÉTABLIS DANS LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE GARANTIE INTERNATIONALE LIMITÉE ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE.

Garantie limitée du matériel

Conditions générales

La présente garantie limitée de matériel HP accorde à vous, le client, des droits de garantie spécifiques de la part de HP, le constructeur. En outre, cette garantie peut être complétée, d'une part, par la législation locale en vigueur, et d'autre part, par un accord écrit spécifique conclu avec HP.

HP N'ACCORDE AUCUNE AUTRE GARANTIE OU CONDITION SPÉCIFIQUE ÉCRITE OU ORALE, ET HP EXCLUT EXPRESSÉMENT TOUTES LES GARANTIES ET CONDITIONS AUTRES QUE CELLES SPÉCIFIÉES DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE. SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DU DROIT LOCAL DES JURIDICTIONS SITUÉES EN DEHORS DES ÉTATS-UNIS, HP EXCLUT TOUTES GARANTIES OU CONDITIONS TACITES, Y COMPRIS GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE POTENTIEL COMMERCIAL, DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. POUR TOUTES TRANSACTIONS AYANT LIEU AUX ÉTATS-UNIS, TOUTES GARANTIE OU CONDITIONS IMPLICITES DE POTENTIEL COMMERCIAL, DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER SONT LIMITÉES À LA DURÉE DE LA GARANTIE EXPRESSE DÉFINIE PLUS HAUT. CERTAINS ÉTATS OU PAYS N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION DE LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE NI L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS POUR LES PRODUITS GRAND PUBLIC. DANS CES ÉTATS OU PAYS, IL SE PEUT QUE CERTAINES DE CES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS NE VOUS SOIENT PAS APPLICABLES.

EN CE QUI CONCERNE LES TRANSACTIONS COMMERCIALES EFFECTUÉES EN AUSTRALIE OU EN NOUVELLE-ZÉLANDE, LES TERMES DE LA GARANTIE LIMITÉE DÉFINIS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DU DROIT LOCAL, N'EXCLUENT, NE RESTREIGNENT NI NE MODIFIENT LES DROITS STATUTAIRES OBLIGATOIRES APPLICABLES À LA VENTE À VOUS DE CE PRODUIT, MAIS S'AJOUTENT À CES DROITS.

SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DU DROIT LOCAL, LES PRÉSENTES CONDITIONS DE GARANTIE N'EXCLUENT, NE RESTREIGNENT NI NE MODIFIENT LES DROITS STATUTAIRES OBLIGATOIRES APPLICABLES À LA VENTE À VOUS DE CE PRODUIT, MAIS S'AJOUTENT À CES DROITS.

La présente garantie est applicable dans tous les pays et pourra être rendue obligatoire dans tous les pays ou régions dans lesquels HP ou les Mainteneurs agréés HP proposent un service de garantie pour le même numéro de modèle de produit, compte tenu des termes et conditions spécifiés dans la présente garantie.

Dans le cadre du programme HP de garantie limitée internationale, les produits peuvent être achetés dans un pays et transférés vers un autre pays dans lequel HP ou les Mainteneurs agréés HP proposent un service de garantie pour le même numéro de modèle de produit sans que la garantie perde sa validité. Toutefois, les modalités de garantie, la disponibilité des services et les délais d'intervention sont susceptibles de varier d'un pays ou d'une région à l'autre. En particulier, les délais d'intervention standard garantis risquent de varier en fonction de la disponibilité locale des pièces détachées. Votre Mainteneur agréé HP local est en mesure de vous fournir tous les détails à cet égard.

HP n'est en aucun cas responsable des éventuels droits de douane ou taxes occasionnés par le transfert des produits d'un pays vers un autre. Les produits sont susceptibles d'être soumis à des restrictions d'exportation édictées par les États-Unis ou les gouvernements des pays concernés.

La présente garantie s'applique exclusivement aux matériels de marque HP et Compaq (désignés collectivement dans cette garantie comme étant des « Produits Matériels HP »), vendus ou loués par Hewlett-Packard Company, ses filiales, affiliés, revendeurs agréés ou distributeurs locaux dans le monde (collectivement désignés par « HP » dans cette garantie). Le terme « Produit Matériel HP » est réservé aux composants matériels et aux microprogrammes requis. Le terme « Produit Matériel HP » NE COUVRE PAS les applications logicielles ou autres programmes ni les produits d'autres fabricants ou les périphériques ne portant pas la marque HP. Tous les produits d'autres fabricants ou les périphériques externes ne portant pas la marque HP, comme par exemple les sous-systèmes externes de stockage, les écrans, les imprimantes ou d'autres périphériques, sont

fournis « EN L'ÉTAT », sans aucune garantie de la part de HP. Cependant, les sociétés tierces (fabricants, fournisseurs ou éditeurs) sont susceptibles de vous proposer leur propre garantie directement.

HP garantit que les Produits Matériels HP que vous avez achetés ou loués auprès de HP sont exempts de défaut de matière première ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale pendant toute la durée de garantie. La garantie prend effet soit à la date de l'achat ou de début de location auprès de HP, soit à la date à laquelle HP a terminé l'installation. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat ou de location du produit constitue la preuve de la date d'achat ou de location (cette preuve peut être exigée comme condition préalable au bénéfice du service de garantie). Vous avez droit au service de garantie du matériel au cas où une réparation de votre Produit Matériel HP couverte par les termes et conditions de la présente garantie serait nécessaire durant la période de garantie.

Sauf indication contraire et dans les limites autorisées par la législation locale, les nouveaux Produits Matériels HP peuvent être fabriqués à partir de matériaux neufs ou d'une combinaison de matériaux neufs et reconditionnés, dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles du matériel neuf. HP se réserve le droit de réparer ou de remplacer les Produits Matériels HP (a) à partir de produits ou de pièces de rechange neufs ou reconditionnés dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles du matériel neuf, ou (b) à partir de produits équivalents à un produit original dont la production a été abandonnée. Les pièces de rechange sont garanties exemptes de défaut de matière première ou de fabrication pendant quatre-vingt-dix (90) jours, ou si la durée est plus longue, pour le restant de la période de garantie du Produit Matériel HP qu'elles remplacent ou dans lequel elles ont été installées.

Pendant la période de garantie, HP s'engage à réparer ou à remplacer (à sa discrétion) les éléments défectueux. Tout élément ou produit matériel remplacé dans le cadre de cette garantie devient la propriété de HP. Si après des efforts répétés, HP n'est pas en mesure de remettre le produit en état de fonctionnement, HP pourra décider, à son entière discrétion, (a) de remplacer votre produit par un produit identique ou équivalent en matière de fonctionnalités et de performances ou (b) de vous offrir, au lieu du remplacement du produit, le remboursement de son prix d'achat ou de location (avec les intérêts en moins). Ces dispositions constituent votre recours exclusif en ce qui concerne les produits défectueux.

Exclusions

HP NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DE CE PRODUIT. HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES RÉSULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS PRÉVUES POUR CE PRODUIT MATÉRIEL HP.

La garantie limitée ne s'applique pas aux pièces consommables et ne s'étend à aucun produit dont le numéro de série a été retiré ou endommagé ou rendu défectueux (a) suite à un accident, une mauvaise utilisation, un mauvais traitement, une contamination, un entretien ou étalonnage incorrect ou inadapté ou toute autre cause externe ; (b) suite à l'utilisation du produit à l'encontre des paramètres d'usage définis dans la documentation livrée avec le produit ; (c) suite à l'utilisation d'un logiciel, d'une interface, de pièces détachées ou de consommables non fournis par HP ; (d) consécutivement à une mauvaise préparation du site ou une mauvaise maintenance ; (e) consécutivement à une infection par virus ; (f) suite à une perte ou un dommage au cours du transport ou (g) suite à des modifications ou un entretien effectué par toute personne autre que (i) HP, (ii) un représentant agréé HP ou (iii) vous-même dans le cas d'un changement de pièces HP, s'il en existe pour votre produit dans le pays/la région concernée.

HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DES DOMMAGES CAUSÉS AUX PROGRAMMES, AUX DONNÉES OU AUX SUPPORTS DE STOCKAGE AMOVIBLES. HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DES PROGRAMMES OU DES DONNÉES AUTRES QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR HP LORS DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

HP n'est pas responsable en cas de problèmes d'interopérabilité ou de compatibilité pouvant survenir lorsque (1) des produits, logiciels ou options non pris en charge par HP sont utilisés ; (2) des configurations non prises en charge par HP sont utilisées ; (3) des éléments conçus pour un système sont installés sur un autre système de marque ou de modèle différent.

Recours exclusif

DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LÉGISLATION LOCALE, LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT DOCUMENT DÉFINISSENT LIMITATIVEMENT LE CADRE DE LA GARANTIE ACCORDÉE PAR HP SUR LE PRODUIT MATÉRIEL HP QUE VOUS AVEZ ACHETÉ OU LOUÉ. CES TERMES ET CONDITIONS REMPLACENT TOUT ACCORD OU REPRÉSENTATION PRÉALABLE, Y COMPRIS LES REPRÉSENTATIONS FIGURANT DANS LES DOCUMENTS PUBLICITAIRES HP OU LES CONSEILS PRODIGUÉS PAR HP, UN AGENT OU UN EMPLOYÉ DE HP, RELATIVES À L'ACHAT OU À LA LOCATION DU PRODUIT MATÉRIEL HP. Aucune modification des dispositions de la présente garantie ne sera valable si elle n'a pas fait l'objet d'un accord écrit et signé par un représentant HP dûment habilité à cet effet.

Limite de responsabilité

EN CAS DE DÉFAUT DE MATIÈRE PREMIÈRE OU DE FABRICATION, LA RESPONSABILITÉ DE HP DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE AU PRIX D'ACHAT DU PRODUIT EN CAUSE OU, S'IL EST INFÉRIEUR, AU COÛT DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DU COMPOSANT DÉFAILLANT DANS DES CONDITIONS D'UTILISATION NORMALE.

SOUS RÉSERVE DE CE QUI PRÉCÈDE, HP NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES CAUSÉS PAR LE PRODUIT OU PAR LE NON-FONCTIONNEMENT DU PRODUIT, Y COMPRIS PERTES DE PROFITS OU D'ÉCONOMIES, INTERRUPTION DE SERVICE, PERTES DE DONNÉES, PERTES DE REVENUS, PERTES D'USAGE OU AUTRES PERTES COMMERCIALES OU ÉCONOMIQUES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, NI DES DOMMAGES SPÉCIAUX, FORTUITS OU CONSÉCUTIFS. HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS FAITES PAR UNE SOCIÉTÉ TIERCE NI PAR VOUS-MÊME POUR LE COMPTE D'UNE SOCIÉTÉ TIERCE.

CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUE AUSSI BIEN AUX DEMANDES DE DOMMAGES-INTÉRÊTS ET AUX RÉCLAMATIONS EN VERTU DE CETTE GARANTIE, QU'ÀUX ACTIONS EN RESPONSABILITÉ CIVILE (Y COMPRIS POUR NÉGLIGENCE ET RESPONSABILITÉ STRICTE DU PRODUIT), AUX RÉCLAMATIONS POUR INFRACTION CONTRACTUELLE ET AUX AUTRES RÉCLAMATIONS, QUELLE QU'EN SOIT LA NATURE. NUL NE POURRA RENONCER À CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NI L'AMENDER. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ RESTERA EN VIGUEUR MÊME SI VOUS AVEZ PRÉVENU HP OU UN DE SES REPRÉSENTANTS AGRÉÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES, NI MÊME SI UNE TELLE ÉVENTUALITÉ ÉTAIT RAISONNABLEMENT PRÉVISIBLE. CEPENDANT, ELLE NE S'APPLIQUERA PAS EN CAS DE PRÉJUDICE CORPOREL.

CETTE GARANTIE LIMITÉE VOUS CONFÈRE DES DROITS SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT BÉNÉFICIER D'AUTRES DROITS, QUI SONT SUSCEPTIBLES DE VARIER SELON LES ÉTATS OU LES PAYS. NOUS VOUS INVITONS À VOUS INFORMER DE LA NATURE ET DE L'ÉTENDUE DE VOS DROITS EN CONSULTANT LES LOIS APPLICABLES DANS VOTRE ÉTAT OU PAYS.

Responsabilités du client

Pour permettre à HP d'assurer le meilleur niveau d'assistance technique et de service pendant la période de garantie, vous êtes prié de tenir compte des points suivants :

- Conserver un environnement propre et adéquat et utiliser le Produit Matériel HP conformément aux instructions qui l'accompagnent.
- Vérifier les configurations, charger les microprogrammes les plus récents, installer les correctifs logiciels, exécuter les diagnostics et utilitaires HP et implémenter les procédures temporaires ou les solutions de contournement fournies par HP pendant que HP recherche des solutions définitives.
- Autoriser HP à conserver sur vos systèmes ou vos sites certains diagnostics système et réseau ainsi que certains outils de maintenance pour améliorer la prise en charge de la garantie (ces outils sont regroupés sous le nom "Outils de service propriétaires") ; Les Outils de service propriétaires sont et restent la propriété exclusive de HP. Par ailleurs, vous vous engagez à respecter les points suivants :
 - Utiliser les Outils de service propriétaires exclusivement pendant la période de garantie applicable et conformément aux prescriptions de HP.
 - Installer, maintenir et prendre en charge des Outils de service propriétaires, y compris le cas échéant les mises à jour et les correctifs requis.
 - Le cas échéant, assurer la connectivité distante requise, via un moyen de communication agréé par HP.
 - Aider HP à exécuter les Outils de service propriétaires.
 - Utiliser la fonction de transfert de données prévue pour informer HP des événements identifiés par les Outils de service propriétaires.
 - Le cas échéant, acheter le matériel de connexion distante spécifié par HP pour le service de diagnostic.
 - À échéance de la période de garantie, renvoyer les Outils de service propriétaires ou autoriser HP à retirer les Outils de service propriétaires.
 - Ne pas vendre, transférer, céder, mettre en gage ni en aucune manière hypothéquer ou transmettre les Outils de service propriétaires.
- Dans certains cas, HP peut exiger le chargement de logiciels supplémentaires tels que des pilotes et des agents sur votre système pour vous permettre de bénéficier de ces solutions et fonctions d'assistance.
- Le cas échéant, utiliser les solutions d'assistance à distance HP. HP vous encourage vivement à employer les technologies d'assistance proposées par HP. Si vous choisissez de ne pas utiliser ces moyens d'assistance à

distance, vous risquez d'encourir un coût supplémentaire par suite de la mobilisation de ressources techniques plus importantes.

- Coopérer avec HP pour tenter de résoudre le problème par téléphone. Il peut s'agir d'appliquer des procédures de diagnostic, d'installer des mises à jour ou des correctifs de logiciel, de supprimer certaines options tierces et/ou de remplacer certaines options standard.
- Effectuer des copies de sauvegarde (backup) régulières des fichiers, des données ou des programmes stockés sur votre disque dur ou autres périphériques de stockage pour vous protéger contre toutes pannes, altérations ou pertes potentielles. Avant de renvoyer un Produit Matériel HP pour assistance sous garantie, il est fortement conseillé de sauvegarder (backup) vos fichiers, données et programmes et d'éliminer du Produit Matériel HP toutes informations confidentielles, propriétaires ou personnelles.
- Définir et appliquer une procédure qui ne soit pas liée au Produit Matériel HP couvert par la garantie pour la restauration des fichiers, des données ou des programmes qui auraient été perdus ou altérés.
- Informer HP si vous utilisez les Produits Matériels HP dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HP. Tant que ces risques n'auront pas été éliminés par vous, HP pourra exiger que vous procédiez à la maintenance de ces produits sous sa supervision et différer le service de garantie.
- Exécuter les tâches supplémentaires définies dans les différents types de service de garantie répertoriés ci-après et toute autre action que HP pourra raisonnablement solliciter pour assurer au mieux l'assistance prévue dans le cadre de la garantie.

Types de service de garantie pour le matériel

Cette section présente les différents types de services de garantie pouvant s'appliquer au Produit Matériel HP que vous avez acheté. Pour plus de détails, consultez la section « Période de garantie limitée ».

Pièces remplaçables par l'utilisateur

Les produits HP sont conçus avec de nombreuses « pièces remplaçables par l'utilisateur » (CSR, Customer Self Repair) afin de minimiser les délais de réparation et d'assurer une plus grande flexibilité dans le remplacement des pièces défectueuses. Si, pendant la période de diagnostic, HP détermine que la réparation peut être effectuée à l'aide d'une ou plusieurs pièces CSR, HP vous livrera cette ou ces pièces directement afin que vous puissiez procéder au remplacement. Il existe deux catégories de pièces CSR :

- Pièces pour lesquelles la réparation doit être obligatoirement effectuée par le client. Si vous demandez à HP de remplacer ces pièces, les frais de déplacement et de main-d'œuvre vous seront facturés.
- Pièces pour lesquelles la réparation par le client est facultative. Ces pièces sont également conçues pour être remplaçables par l'utilisateur. Toutefois, si vous demandez à HP de les remplacer, aucun frais supplémentaire ne vous sera facturé (variable selon service de garantie applicable à votre produit).

Sous réserve de disponibilité, et si la configuration géographique le permet, les pièces CSR sont expédiées de façon à être livrées le jour ouvré suivant. Si la configuration géographique le permet, une livraison le même jour ou dans les quatre heures peut également être proposée moyennant des frais supplémentaires. Si une assistance supplémentaire est requise, il vous suffira d'appeler le Centre d'assistance technique HP pour qu'un technicien vous aide par téléphone. Les documents livrés avec toute pièce CSR précise si la pièce remplacée doit être renvoyée à HP ; dans ce cas, vous devrez expédier la pièce dans un délai défini, généralement cinq (5) jours ouvrés. La pièce remplacée devra être renvoyée avec sa documentation dans les matériaux d'emballage qui vous auront été livrés à cet effet. Si vous ne renvoyez pas la pièce remplacée, HP risque de vous facturer la pièce de remplacement. Dans le cas d'une réparation à effectuer par le client lui-même, HP prend en charge tous les frais d'expédition et de renvoi et détermine le coursier/transporteur à utiliser.

Pour plus de facilité, HP fournit des tableaux de référence rapide indiquant les pièces remplaçables par l'utilisateur (CSR) disponibles pour votre produit. Consultez la page Web <http://www.hp.com/go/csrsparts> pour plus de détails.

Service de garantie Pièces seules

Votre garantie limitée HP peut inclure le service « Pièces seules ». Dans le cadre de la garantie Pièces seules, HP fournit gratuitement les pièces de rechange. Si HP effectue la réparation, les frais de main-d'œuvre et de logistique vous seront facturés.

Service de garantie Échange anticipé

Certains Produits Matériels HP peuvent être couverts par le service de garantie « Échange Anticipé ». Dans le cadre de la garantie Échange anticipé, si un diagnostic établit qu'un Produit Matériel HP est défectueux, HP vous fera parvenir directement un Produit Matériel HP de remplacement. À la réception de ce Produit Matériel HP de remplacement, vous devrez retourner le Produit Matériel HP défectueux dans l'emballage du Produit Matériel HP de remplacement, dans un délai défini – généralement cinq (5) jours. HP prendra à sa charge tous les frais d'expédition et d'assurance inhérents au renvoi à HP du Produit Matériel HP défectueux. Si vous ne renvoyez pas le Produit Matériel HP défectueux, HP vous facturera l'unité de remplacement.

Service de garantie Sur site

Certains Produits Matériels HP peuvent être couverts par un service de garantie « Sur site ». Dans le cadre de la garantie Sur site, HP peut, à sa seule discrétion, déterminer les conditions de réparation d'un défaut :

- À distance.
- Utilisation d'une pièce remplaçable par l'utilisateur (CSR).
- Par un appel de service à l'emplacement de l'unité défectueuse.

Si HP conclut que la réparation du défaut constaté exige un service sur site, l'intervention de HP sera planifiée pendant les heures d'ouverture normales, sauf spécification contraire pour le Produit Matériel HP considéré. Par « heures d'ouverture normales », on entend généralement la période comprise entre 8 h 00 et 17 h 00, du lundi au vendredi, mais ces heures peuvent varier en fonction des pratiques commerciales locales. Si le Produit Matériel HP défectueux est installé en dehors de la zone de service habituelle (généralement, un rayon de 50 km), il est possible que les délais d'intervention soient plus longs ou que des frais supplémentaires soient facturés. Pour localiser le Mainteneur agréé HP le plus proche, connectez-vous à l'adresse suivante : <http://www.hp.com/support>.

Pour bénéficier d'une intervention sur site, vous devez tenir compte des points suivants :

- Veiller à la présence de votre représentant au moment de l'intervention de HP sur votre site.
- Informer HP si vous utilisez les produits HP dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HP.
- Sous réserve du respect des critères de sécurité raisonnables exigés par HP, offrir à HP un accès suffisant, libre et sécurisé aux installations, aux informations et aux systèmes jugés nécessaires par HP pour effectuer la réparation dans les délais.
- Vérifier que les marques constructeur (par exemple, les numéros de série) sont en place, accessibles et lisibles.
- Assurer un environnement compatible avec les spécifications des produits et les configurations définies.

Mise à niveau des services

HP propose une gamme complète d'extensions de services et de garanties de produits que vous pouvez acheter localement. Toutefois, il est possible que certaines de ces extensions et/ou de ces garanties ne soient pas disponibles dans tous les pays. Pour plus de détails sur la disponibilité et le coût de la mise à niveau des services et des garanties, connectez-vous à l'adresse suivante : <http://www.hp.com/support>.

Période de garantie limitée

La période de garantie d'un Produit Matériel HP est une période fixe commençant à la date d'achat du produit neuf. La date figurant sur votre facture est considérée comme la date d'achat, à moins que HP ou votre revendeur ne vous ait fourni une autre information par écrit.

Tableau 1. Systèmes de stockage sur disque

Produit	Période de garantie ¹ , et nature du service ^{2, 3}	Disponibilité & délai d'intervention ⁴
Système de stockage All-in-One AiO400	3 ans pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Systèmes de stockage All-in-One AiO600, AiO1200, AiOSB600c	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Sous-système de disques DS2120	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Sous-système de disques DS2405	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Temps de réponse à distance de 4 heures
Système de disques DS2500	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures (7x24)
Passerelle en cluster HP StorageWorks Enterprise File Services	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant ⁵
Services HP StorageWorks Enterprise Virtual Array File	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures pour le matériel (7x24) ⁵
Baie de stockage EVA 3000, 5000 ⁶	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans de réparation sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures (7x24)
EVA 4000, 6000, 8000, 4100, 6100, 8100 Disk Array ⁶	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures (7x24)
SAN EVA4000, EVA4000 - Kits de démarrage sur réseau	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
EVA 4400 Disk Array	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Modules d'unité EVA FC ⁶	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures (7x24)
HP Extreme Data Storage 91000	3 ans pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant ⁵
MSA20, 30, 50, 60, 70 et SFS20 ⁷	3 ans pièces ⁸	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
MSA500	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant

Produit	Période de garantie ¹ , et nature du service ^{2, 3}	Disponibilité & délai d'intervention ⁴
MSA1000, 1500, 1510i	3 ans pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
MSA2000 ⁷	3 ans pièces ⁸	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Séries NAS 500, S1000	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Serveurs de stockage ProLiant DL320S, 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000	3 ans pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Serveurs de stockage ProLiant DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML350 G5, ML370 G4, DL380 G4, DL380 G5, DL380G5 DPSS	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Serveurs de stockage ProLiant DL100 G1, DL100 G2, DL100 G2 DPSS, ML310, ML110, ML310G3 DPSS, DL160, DL185	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Système de sauvegarde sur disques amovibles externes et internes RDX160, RDX320 ⁹ . Support RDX	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Plate-forme HP StorageWorks SAN Virtualization Services	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures (7x24)
SVS200 ¹⁰	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Virtual Array 71xx, 74xx	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Temps de réponse à distance de 4 heures
⁶ Disk Array XP	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans de réparation sur site	Disponibilité/en urgence 7x24 pour les baies de stockage XP.

¹ Le service de garantie figurant dans ce tableau correspond à l'offre de garantie de base. Des extensions de cette garantie de base peuvent être proposées avec votre Produit Matériel HP. Pour plus de détails, consultez les spécifications du produit considéré sur www.hp.com.

² La résolution à distance et le service de pièces remplaçables par l'utilisateur (CSR) sont disponibles pour de nombreux produits et peuvent être obligatoires pour des composants sélectionnés. Consultez la documentation produit ou la page Web <http://www.hp.com/go/csrrparts> pour plus de détails sur le service CSR.

³ Les options de disque dur ATA et SATA bénéficient d'une garantie maximale d'un an, quelle que soit la période de garantie du système où elles sont installées.

⁴ Les délais d'intervention dépendent des jours et des heures ouvrés dans le pays concerné. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention correspondent au temps écoulé entre l'appel du client et le moment où HP a fixé un rendez-vous d'intervention accepté par les deux parties ou a commencé à fournir une assistance ou un diagnostic à distance. Le délai d'intervention est calculé sur la base d'initiatives commercialement raisonnables. Dans certains pays ou zones géographiques et en fonction de certaines contraintes d'approvisionnement, les délais d'intervention peuvent être différents. Si votre site est situé en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient plus longs ou que des frais supplémentaires soient facturés. Pour plus de détails sur les délais d'intervention possibles pour votre site, contactez votre service local de maintenance HP.

⁵ Vérifiez auprès de votre représentant les détails des services inclus avec ce produit.

⁶ De nombreux produits EVA et XP comprennent l'installation. Pour plus d'informations, contactez votre représentant.

⁷ Échange de pièces/unités anticipé

⁸ Assistance téléphonique à distance avec remplacement des pièces si les tests de diagnostic confirment une défaillance de celles-ci.

⁹ Un produit de stockage sur bandes intégré dans un serveur HP n'adopte pas les mêmes termes de garantie que le serveur (par exemple, l'assistance sur site n'est pas incluse).

¹⁰ L'installation peut être comprise pour les produits SVS200. Pour plus d'informations, contactez votre représentant.

Tableau 2. Produits de mise en réseau du stockage

Produit	Période de garantie ¹ , et nature du service ²	Disponibilité & délai d'intervention ³
Commutateurs de structure et d'infrastructure	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Cartes de couplage (HBA) ⁴	3 ans pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Cartes réseau (NIC) ⁴	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
HBA Ultra 320 dual-channel ⁴	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant

¹Le service de garantie figurant dans ce tableau correspond à l'offre de garantie de base. Des extensions de cette garantie de base peuvent être proposées avec votre Produit Matériel HP. Pour plus de détails, consultez les spécifications du produit considéré sur www.hp.com.

²La résolution à distance et le service de pièces remplaçables par l'utilisateur (CSR) sont disponibles pour de nombreux produits et peuvent être obligatoires pour des composants sélectionnés. Consultez la documentation produit ou la page Web <http://www.hp.com/go/csrrparts> pour plus de détails sur le service CSR.

³Les délais d'intervention dépendent des jours et des heures ouvrés dans le pays concerné. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention correspondent au temps écoulé entre l'appel du client et le moment où HP a fixé un rendez-vous d'intervention accepté par les deux parties ou a commencé à fournir une assistance ou un diagnostic à distance. Le délai d'intervention est calculé sur la base d'initiatives commercialement raisonnables. Dans certains pays ou zones géographiques et en fonction de certaines contraintes d'approvisionnement, les délais d'intervention peuvent être différents. Si votre site est situé en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient plus longs ou que des frais supplémentaires soient facturés. Pour plus de détails sur les délais d'intervention possibles pour votre site, contactez votre service local de maintenance HP.

⁴Echange de pièces/unités anticipé

⁵Assistance téléphonique à distance avec remplacement des pièces si les tests de diagnostic confirment une défaillance de celles-ci.

Tableau 3. Produits Bandes et Bandes virtuelles

Produit	Période de garantie ¹ , et nature du service ²	Disponibilité & délai d'intervention ³
Chargeur automatique de bandes 1/8 et 1/8 G2 ⁴	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Systèmes de sauvegarde D2D 110, 120, 130, 2503i (iSCSI) ^{4, 6}	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Systèmes de sauvegarde D2D 4000i/fc ⁶	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
SCSI DAT 244, 7	3 ans pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
USB DAT 244, 7	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Unités DAT 40, 72 et 160 ^{4, 7}	3 ans pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Chargeurs automatiques de bandes DAT 72x10 1U ⁴	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Lecteurs DLT, VS, DDS, SDLT et LTO/Ultrium ^{4, 7}	3 ans pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Bibliothèque de bandes MSL2024, MSL4048 ⁴	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Bibliothèque de bande MSL8096	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant

Produit	Période de garantie ¹ , et nature du service ²	Disponibilité & délai d'intervention ³
Dispositif de gestion des clés SKM ⁴	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Tape Array 5300 ^{4, 7}	3 ans pièces ⁵ 3 ans main-d'œuvre 3 ans de réparation sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Bibliothèques de bande : ESL-e, EML, MSL6000	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Lames de bande Ultrium ^{4, 7}	3 ans pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
VLS 3xx/12xxx Series Virtual Tape Library EVA Gateway	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
VLS 1000i ⁴	1 an pièces ⁵	Heures normales de travail Jour ouvré suivant
Bibliothèque de bandes VLS 6xxx/9xxx	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Heures normales de travail Jour ouvré suivant

¹Le service de garantie figurant dans ce tableau correspond à l'offre de garantie de base. Des extensions de cette garantie de base peuvent être proposées avec votre Produit Matériel HP. Pour plus de détails, consultez les spécifications du produit considéré sur www.hp.com.

²La résolution à distance et le service de pièces remplaçables par l'utilisateur (CSR) sont disponibles pour de nombreux produits et peuvent être obligatoires pour des composants sélectionnés. Consultez la documentation produit ou la page Web <http://www.hp.com/go/csrsparts> pour plus de détails sur le service CSR.

³Les délais d'intervention dépendent des jours et des heures ouvrés dans le pays concerné. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention correspondent au temps écoulé entre l'appel du client et le moment où HP a fixé un rendez-vous d'intervention accepté par les deux parties ou a commencé à fournir une assistance ou un diagnostic à distance. Le délai d'intervention est calculé sur la base d'initiatives commercialement raisonnables. Dans certains pays ou zones géographiques et en fonction de certaines contraintes d'approvisionnement, les délais d'intervention peuvent être différents. Si votre site est situé en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient plus longs ou que des frais supplémentaires soient facturés. Pour plus de détails sur les délais d'intervention possibles pour votre site, contactez votre service local de maintenance HP.

⁴Échange de pièces/unités anticipé

⁵Assistance téléphonique à distance avec remplacement des pièces si les tests de diagnostic confirment une défaillance de celles-ci.

⁶Un lecteur de bande HP StorageWorks connecté au système de sauvegarde D2D dispose d'une garantie distincte. Reportez-vous au modèle de lecteur de bande dans ce document pour consulter les détails de la garantie du lecteur.

⁷Un produit de stockage sur bandes intégré dans un serveur HP n'adopte pas les mêmes termes de garantie que le serveur (par exemple, l'assistance sur site n'est pas incluse).

Garantie limitée des logiciels

SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES PRÉVUES DANS LA LICENCE UTILISATEUR DU LOGICIEL OU LE CONTRAT DE LICENCE DU PROGRAMME APPLICABLE, OU DANS LA LÉGISLATION LOCALE EN VIGUEUR, LES PRODUITS LOGICIELS, Y COMPRIS TOUS LES LOGICIELS, LES FREEWARE (selon la définition ci-dessous) OU LE SYSTÈME D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉ PAR HP, SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET HP EXCLUT PAR LA PRÉSENTE TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE, Y COMPRIS SANS LIMITATION, LES GARANTIES DE TITRE ET DE NON-INFRACTION, LES GARANTIES IMPLICITES, LES OBLIGATIONS OU CONDITIONS DE QUALITÉ LOYALE ET MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE VIRUS. Dans la mesure où certains pays ou juridictions ne permettent pas l'exclusion des garanties implicites ou les limitations sur la durée des garanties implicites, il est possible que l'exclusion de garantie ci-dessus ne vous concerne pas en totalité ou en partie. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LÉGISLATION EN VIGUEUR, HP OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES D'AUCUN DOMMAGE SPÉCIAL, ACCESSOIRE, INDIRECT OU CONSÉCUTIF QUEL QU'IL SOIT (Y COMPRIS MAIS NON SEULEMENT, LES DOMMAGES ENTRAÎNÉS PAR LA PERTE DE BÉNÉFICES, LA PERTE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES OU AUTRES, L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS, LES PRÉJUDICES CORPORELS, LA PERTE DE CONFIDENTIALITÉ) QUI DÉCOULERAIT DE, OU QUI SERAIT LIÉ DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT À L'UTILISATION DU PRODUIT LOGICIEL OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRODUIT LOGICIEL, ET CE MÊME DANS LE CAS OÙ COMPAQ OU L'UN DE SES FOURNISSEURS AURAIT ÉTÉ AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES ET MÊME SI LE RECOURS NE PRODUIT PAS L'EFFET ESCOMPTÉ. Dans la mesure où certains pays ou juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects, il est possible que la limitation ou l'exclusion ci-dessus ne vous concerne pas.

Les seules obligations de HP en matière de logiciels distribués par HP sous la marque HP sont énoncées dans la licence utilisateur ou le contrat de licence du programme applicable fourni avec ce logiciel. Si le support amovible contenant les logiciels distribués par HP présente un défaut de matériau ou de fabrication pendant la période de garantie de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat, votre seul recours consiste à renvoyer ce du support amovible à HP pour remplacement. Pour un support amovible vierge à base de bandes, consultez l'adresse suivante : <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Si la garantie est assurée par des fabricants ou par des fournisseurs tiers, il vous incombe de contacter ceux-ci pour obtenir une assistance de leur part.

Systèmes d'exploitation et applications en freeware

HP n'offre aucune assistance pour les logiciels fournis sous licence publique par un tiers, y compris les systèmes d'exploitation ou applications (« Freeware »). L'assistance pour les freeware livrés avec les Produits Matériels HP est assurée par le fournisseur de ces freeware. Pour plus de détails, consultez la spécification d'assistance du système d'exploitation ou de l'application en freeware qui accompagne le Produit matériel HP.

Assistance pour l'installation initiale

Une assistance électronique ou téléphonique pour l'installation initiale est disponible auprès de HP pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat. Pour plus de détails sur les ressources Web et sur l'assistance téléphonique, consultez la section « Contacter HP ».

Cette assistance couvre les opérations suivantes :

- Réponse aux questions relatives à l'installation (procédure, mise en route et prérequis).
- Installation et configuration des logiciels et des options fournis ou achetés avec les Produits Matériels HP (procédure et mise en route).
- Interprétation des messages système.
- Identification des problèmes du système.
- Obtention d'informations sur les packs de support ou obtention de mises à jour pour les logiciels achetés ou fournis avec les Produits Matériels HP

Cette assistance ne couvre pas les opérations suivantes :

- Exécution ou diagnostic des programmes ou des codes source de l'utilisateur.
- Installation de produits de sociétés tierces.
- Optimisation ou personnalisation du système, configuration du réseau.

Contacteur HP

Si votre Produit Matériel HP subit un incident pendant la période de garantie et que sa documentation ne vous permettent pas de résoudre le problème, vous pouvez obtenir de l'assistance procédant comme suit :

- Localisez le Mainteneur agréé HP le plus proche en consultant le site <http://www.hp.com/support>
- Contactez le Mainteneur agréé HP le plus proche. Avant de téléphoner, rassemblez les informations suivantes :
 - Référence du produit (nom et numéro de modèle, numéro de série)
 - Messages d'erreur, le cas échéant
 - Options complémentaires installées
 - Système d'exploitation
 - Matériel ou logiciel d'autres constructeurs
 - Vos questions, aussi détaillées que possible