



## Storage Products

# Globale Garantie und technische Kundenunterstützung

Die vorliegende Garantie gilt für die hier aufgeführten Produkte, soweit sie nach dem 1. Juni 2003 erworben wurden.

## Allgemeine Bestimmungen

Mit Ausnahme der ausdrücklich in der vorliegenden Garantie enthaltenen Ausführungen gibt HP keine weiteren Garantien, weder ausdrücklich noch implizit. HP schließt alle Garantien, die nicht Bestandteil der vorliegenden Garantieerklärung sind, ausdrücklich aus. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer werden von dieser Garantie nicht berührt.

Die vorliegende Garantie gilt nur für Hardwareprodukte von HP und Compaq (in dieser Garantie zusammenfassend „HP Hardwareprodukte“ genannt), die von der Hewlett-Packard Company oder der Compaq Computer Corporation, einer Tochterfirma der Hewlett-Packard Company in den Vereinigten Staaten von Amerika, deren weltweiten Niederlassungen, Tochtergesellschaften, Partnern oder nationalen Handelspartnern (in dieser Garantie zusammenfassend „HP“ genannt) verkauft oder über diese geleast werden. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ ist auf die Hardwarekomponenten und die erforderliche Firmware beschränkt. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ **umfasst keine** Softwareanwendungen oder -programme.

HP garantiert, dass die HP Hardwareprodukte, die Sie von HP erworben oder geleast haben, für den Garantiezeitraum bei üblicher Nutzung frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Datum des mit HP geschlossenen Kauf- oder Leasing-Vertrags. Der Verkaufs- oder Lieferbeleg, der das Datum des Erwerbs oder Leasings des jeweiligen Produkts aufweist, gilt als Nachweis für das Kauf- bzw. Leasing-Datum. Die Vorlage eines solchen Nachweises kann Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Garantieleistungen sein. Sie haben gemäß den Bestimmungen dieses Dokuments einen Anspruch auf Garantieleistungen, wenn innerhalb des Garantiezeitraums eine Reparatur Ihres HP Hardwareprodukts erforderlich wird. Diese Garantie ist auf den ursprünglichen Käufer oder Leasingnehmer dieses HP Hardwareprodukts beschränkt und nicht auf eine andere Person übertragbar, die durch den Erwerb des HP Produkts vom ursprünglichen Käufer oder Leasingnehmer in dessen Besitz gelangt. Diese Garantie gilt in jedem Land und wird überall anerkannt, wo HP bzw. dessen Servicepartner Garantieleistungen auf der Grundlage der in dieser Garantie ausgeführten Bestimmungen anbieten. Die Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Garantieleistungen können von Land zu Land variieren und außerdem Registrierungsanforderungen im Land des Erwerbs unterliegen.

HP Produkte werden mit neuen Materialien oder neuen und hinsichtlich ihrer Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit neuwertigen gebrauchten Materialien hergestellt. Ersatzteile können neu oder neuwertig sein. HP garantiert, dass Ersatzteile frei von Material- und Herstellungsfehlern sind, und zwar für den Zeitraum von neunzig (90) Tagen oder für den verbleibenden Garantiezeitraum des HP Hardwareprodukts, in das sie eingebaut werden. Hierbei gilt jeweils der längere Zeitraum.

Während des Garantiezeitraums repariert oder ersetzt HP schadhafte Komponenten. Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr HP Hardwareprodukt wiederholt einen Schaden aufweist, kann Ihnen HP nach eigenem Ermessen ersatzweise ein HP Hardwareprodukt mit denselben oder entsprechenden Leistungsdaten zur Verfügung stellen. HP behält sich das Recht vor, Ihnen nach eigenem Ermessen den Kaufpreis oder die Leasingraten (abzüglich Zinsen) anstelle eines Ersatzgeräts zu erstatten. Alle Komponenten oder Hardwareprodukte, die im Rahmen dieser Garantie ausgetauscht werden, werden Eigentum von HP. Für das Ersatzteil oder Ersatzprodukt gilt entweder der Status der Garantie für das ersetzte Teil bzw. Produkt oder die für das Ersatzteil geltende Garantie von neunzig (90) Tagen.

Diese Garantie erstreckt sich nicht auf Verschleißteile und ist nicht auf Produkte anwendbar, von denen die Seriennummer entfernt wurde oder die (a) als Folge eines Unfalls, einer missbräuchlichen oder unsachgemäßen Verwendung oder äußerer Faktoren, (b) durch den Betrieb außerhalb der Betriebsparameter, die in der mit dem Produkt gelieferten Dokumentation angegeben sind, (c) durch die Verwendung nicht von HP hergestellter oder vertriebener Teile, (d) durch Änderung oder Wartung durch jemand anderen als (i) HP, (ii) einen HP Servicepartner oder (iii) Sie selbst im Rahmen des selbst durchgeführten Einbaus von vom Endbenutzer austauschbaren Teilen, wenn diese von HP stammen oder zum Austausch zugelassen wurden und für das von Ihnen erworbene Produkt in dem Land verfügbar sind, in dem die Garantieleistung erbracht wird („HP Replaceable-Parts-Programm“).

Diese Bestimmungen stellen die vollständige und ausschließliche Garantie von HP für das von Ihnen erworbene oder geleaste HP Hardwareprodukt dar. Diese Bestimmungen haben Vorrang vor jeglichen früheren Verträgen oder Darstellungen, einschließlich Darstellungen aus HP Verkaufsunterlagen oder von HP oder einem Beauftragten oder Mitarbeiter von HP an Sie erteilter Ratschläge, die in Verbindung mit dem Kauf oder Leasing des HP Hardwareprodukts geschlossen bzw. vorgenommen wurden. Änderungen der Bestimmungen dieser Garantie sind nur dann gültig, wenn sie in schriftlicher Form vorliegen und von einem autorisierten Vertreter von HP unterschrieben sind.

Die oben genannten Garantien gelten nicht bei Schäden aufgrund unsachgemäßer oder unzureichender Wartung durch den Kunden, unzulässiger Änderungen, unsachgemäßer Nutzung oder unsachgemäßem Betrieb außerhalb der Spezifikationen oder unterstützter Konfigurationen für das Produkt, missbräuchlicher Nutzung, Fahrlässigkeit, Unfällen, Verlusten oder Schäden beim Transport, unsachgemäßer Standortvorbereitung oder unbefugter Wartung oder Reparatur. HP garantiert nicht, dass der Betrieb dieses Produkts ohne Unterbrechung oder fehlerfrei verläuft. HP ist nicht für Schäden verantwortlich, die infolge der Missachtung der für das HP Hardwareprodukt erstellten Anleitungen entstehen.

**Erstellen Sie als Vorsichtsmaßnahme für mögliche Ausfälle, Änderungen oder Datenverluste regelmäßig Sicherungskopien der auf der Festplatte oder anderen Speicherkomponenten abgelegten Daten. Bevor Sie Geräte für Servicezwecke abgeben, speichern Sie Ihre Daten, und löschen Sie sämtliche vertraulichen, proprietären oder persönlichen Daten. HP haftet nicht für Schäden an oder Verluste von Programmen, Daten oder Wechselspeichermedien. HP ist nicht verantwortlich für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen bzw. Daten, soweit es sich nicht um die von HP oder Compaq ab Werk vorinstallierte Software handelt.**

## Haftungsbeschränkung

Ersatzansprüche gegen HP sowie Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen von HP, gleich aus welchem Rechtsgrund, auch für indirekte und Folgeschäden, sind ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht.

HP haftet nicht bei Schäden, die durch das Produkt oder den Funktionsausfall des Produkts entstehen, einschließlich entgangener Gewinne oder Einsparungen oder direkter oder Folgeschäden. HP haftet nicht für Ansprüche, die durch Dritte oder durch sie für Dritte geltend gemacht werden.

Diese Haftungsbeschränkung gilt unabhängig davon, ob Schäden gerichtlich verfolgt werden, ob Schadensersatzansprüche im Rahmen dieser Garantie oder aufgrund unerlaubter Handlungen (einschließlich Fahrlässigkeit und Gefährdungshaftung) oder aufgrund vertraglicher oder sonstiger Ansprüche gestellt werden. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch dann, wenn Sie HP oder einen HP Partner über die Möglichkeit derartiger Schäden informiert haben. Sie gilt jedoch nicht für Ansprüche aus Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

## Garantiezeitraum

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

Produkte	Garantieleistungen *	Reaktionszeit **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Enterprise Virtual Array</li> </ul>	3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Arbeit 3 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>XP Disk Array</li> </ul>	2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Arbeit 2 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Virtual Array 71xx &amp; 74xx</li> </ul>	2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Arbeit 2 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (übliche Geschäftszeiten)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Enterprise Modular Array 8000/12000/16000</li> <li>Modular San Array 1000</li> <li>Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (Version 1)***</li> </ul> HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> <li>Storage Management Appliance</li> </ul>	3 Jahre Ersatzteile 1 Jahr Arbeit 1 Jahr Vor-Ort-Service	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Network Attached Storage (NAS)</li> <li>NAS 8000</li> <li>Network Attached Storage (NAS) B2000, B3000, E7000 (Version 2)****</li> </ul>	3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Arbeit 3 Jahre Vor-Ort-Service	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabric- und Infrastruktur-Switches &amp; Directors</li> </ul>	1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Arbeit 1 Jahr Vor-Ort-Service	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Tape Libraries: ESLxxxx, MSLxxxx, SSLxxxx</li> <li>Network Attached Storage (NAS) S1000</li> </ul>	1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Arbeit 1 Jahr Vor-Ort-Service	Bis zum nächsten Geschäftstag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT &amp; LTO Laufwerke</li> </ul>	3 Jahre Ersatzteile	Bis zum nächsten Geschäftstag

*Wird fortgesetzt*

Fortsetzung

Produkte	Garantieleistungen *	Reaktionszeit **
<p>HP StorageWorks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1/8 Autoloader</li> <li>• 1/16 Tape Superloader</li> <li>• AIT Autoloader</li> </ul>	<p>1 Jahr Ersatzteile</p>	<p>Bis zum nächsten Geschäftstag</p>
<p>*** Produkte der Version 1 sind am Compaq Logo oben links auf der Vorderseite erkennbar.</p> <p>**** Produkte der Version 2 sind am HP Logo oben links auf der Vorderseite erkennbar.</p>	<p>* Der in dieser Tabelle aufgeführte Garantieumfang bezieht sich auf Mindestleistungen. Die Basisgarantie zu Ihrem HP Produkt kann erweitert werden. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten erhalten Sie bei Ihrem nächstgelegenen HP Partner.</p>	<p>** Für die Reaktionszeiten werden die vor Ort üblichen Geschäftstage und -zeiten zugrunde gelegt. Sofern nicht anders angegeben, definieren sich die Reaktionszeiten ab dem Zeitpunkt des Kundenanrufs bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP entweder eine für beide Seiten akzeptable Frist für die Unterstützung festgelegt oder HP mit der Unterstützung oder Ferndiagnose begonnen hat. In einigen Ländern und bei bestimmten Einschränkungen seitens des Anbieters können die Reaktionszeiten abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Entgelte anfallen. Wenden Sie sich bezüglich der Reaktionszeiten in Ihrem Gebiet an die HP Services Organisation vor Ort.</p>

## Software

HP übernimmt keine Garantie für Softwareprodukte, einschließlich von HP oder Compaq vorinstallierter Softwareprodukte oder des Betriebssystems. Für HP bestehen bezüglich von HP unter dem Markennamen HP oder Compaq vertriebener Software ausschließlich die in der entsprechenden Endbenutzer-Lizenzvereinbarung oder der Programm-Lizenzvereinbarung aufgeführten Verpflichtungen. Für nicht von HP stammende Hardware- und Softwareprodukte übernimmt HP keine Garantie. Andere Hersteller oder Anbieter als HP gewähren Ihnen jedoch möglicherweise eigene Garantien. Wenn die Wechselmedien, auf denen HP die Software vertreibt, innerhalb von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, besteht Ihr alleiniger Anspruch in der Rückgabe der Wechselmedien an HP zum Austausch.

## Garantieleistungsarten

Damit HP während des Garantiezeitraums die bestmögliche Unterstützung und den bestmöglichen Service bieten kann, empfiehlt HP seinen Kunden, dem Einsatz der von HP angebotenen Unterstützungstechnologien zuzustimmen oder diese selber zu nutzen. Dazu gehören Tools zur Unterstützung bei der Diagnose und Konfiguration, und vor allem die Remote-Support-Lösungen von HP („Phone Home“). Sofern der Kunde den Einsatz vorhandener Remote-Support-Möglichkeiten nicht wünscht, können ihm Kosten durch erhöhten Ressourcenaufwand beim Support entstehen.

## Carry-in-Service

Im Rahmen des Carry-in-Service müssen Sie Ihr HP Hardwareprodukt möglicherweise einem Servicepartner zustellen, um die von der Garantie abgedeckte Reparatur ausführen zu lassen. Alle Versandkosten, Steuern oder Gebühren im Zusammenhang mit dem Transport des Produkts müssen von Ihnen vorab bezahlt werden. Außerdem sind Sie für die Versicherung versendeter oder zurückgeschickter Produkte verantwortlich. Sie tragen das Verlustrisiko während des Versands.

## HP Replaceable-Parts-Programm

Im Rahmen der Garantie für HP Hardwareprodukte zugelassene Ersatzteile werden Ihnen direkt zugesandt. Dadurch verkürzt sich die Reparaturdauer erheblich. Nachdem Sie sich an die technische Kundenunterstützung von HP gewendet haben, kann Ihnen ein Ersatzteil direkt zugesandt werden. Sobald das Ersatzteil eintrifft, bauen Sie es entsprechend der beigelegten Anleitung und entsprechend der Dokumentation ein. Sofern Sie weitere Hilfe benötigen, rufen Sie die technische Kundenunterstützung von HP an, wo Ihnen ein Techniker telefonisch weiterhelfen wird. Sofern das Ersatzteil an HP zurückgeschickt werden muss, versenden Sie das defekte Teil innerhalb von 15 Tagen an HP. Das defekte Teil muss mit der beigelegten Dokumentation in der gelieferten Verpackung versendet werden.

## Vor-Ort-Service

Im Rahmen des Vor-Ort-Service wird Ihr Produkt von einem HP Servicepartner vor Ort gewartet. Die Adresse des nächstgelegenen HP Servicepartners finden Sie auf der HP Website unter [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Für die Vor-Ort-Unterstützung stimmt der Kunde Folgendem zu: (1) Eine autorisierte Person steht zur Verfügung, wenn HP Garantieleistungen am Kundenstandort erbringt. (2) Der Kunde informiert HP, falls Produkte in einer Umgebung eingesetzt werden, die für HP Mitarbeiter oder Subunternehmer eine mögliche Gesundheits- oder Sicherheitsgefährdung darstellt. (3) Der Kunde sorgt im Rahmen seiner eigenen, vertretbaren Sicherheitsanforderungen gegenüber HP für ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu und die Nutzung aller Einrichtungen, Informationen und Systeme, die HP für erforderlich erachtet, um rechtzeitige Unterstützung zu leisten. (4) Der Kunde sorgt dafür, dass alle Beschriftungen des Herstellers (wie etwa Seriennummern) angebracht, zugänglich und lesbar sind. (5) Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die Umgebung den Produktspezifikationen und unterstützten Konfigurationen entspricht.

HP kann nach eigenem Ermessen bestimmen, dass kein Vor-Ort-Service erforderlich ist. So sind zum Beispiel einige Teile in HP Hardwareprodukten als Einheiten festgelegt, die durch den Kunden ausgetauscht werden können, so genannte CRUs (Customer Replaceable Units), z. B. das Netzteil oder Festplattenlaufwerke; es liegt in der Verantwortung des Kunden, solche Teile gemäß den vorliegenden Anleitungen und der Dokumentation auszutauschen. Für Kunden, die den Austausch sämtlicher Komponenten durch einen Vertreter von HP wünschen, können gegen Entgelt entsprechende Verträge für eine weitergehende Unterstützung abgeschlossen werden.

## Übertragung der Garantie in ein anderes Land

Im Rahmen der weltweiten HP Garantie können Produkte in einem Land erworben und in ein anderes Land mitgenommen werden, in dem HP Service verfügbar ist, ohne dass die Garantie erlischt. Die Garantiebestimmungen, Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Serviceleistungen können von Land zu Land unterschiedlich sein. Der Kunde muss unter Umständen in Übereinstimmung mit dem HP Global Warranty Notification Process (Global-Warranty-Meldeverfahren) vor der Aus- und Einfuhr der Produkte produktspezifische Daten mitteilen. Durch diese Angaben wird sichergestellt, dass HP die erforderlichen Garantieleistungen im Bestimmungsland erbringen kann und dass das Produkt so konstruiert wurde, dass es im Bestimmungsland eingesetzt werden kann. Wenden Sie sich an HP bzw. an Ihren HP Partner, oder rufen Sie die Website unter [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) auf, um den HP Global Notification Process einzuleiten, bevor Sie HP Produkte in ein anderes Land verbringen.

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

**Hinweis:** Die Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Garantieleistungen können von Land zu Land variieren und außerdem Registrierungsanforderungen im Land des Erwerbs unterliegen.

## Service-Upgrades

HP bietet Ihnen zusätzliche Unterstützung und Serviceleistungen für Ihr Produkt. Einige Leistungen und die entsprechenden Produkte sind möglicherweise nicht in allen Ländern erhältlich. Informationen zur Verfügbarkeit von Service-Upgrades finden Sie auf der HP Website unter <http://www.hp.com/support>.

## Kontaktaufnahme mit HP

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

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

## Garantiegeber

Der Garantiegeber dieser Garantie ist:

Hewlett Packard International Sàrl/GmbH  
Überlandstrasse 1  
CH-8600 Dübendorf