



Productos de almacenamiento

garantía global limitada y servicio técnico

Esta garantía cubre los productos especificados en este documento y adquiridos con posterioridad al 1 de enero de 2004.

términos generales

EXCEPTO POR LO ESTIPULADO EXPRESAMENTE EN ESTA GARANTÍA LIMITADA, HP NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN, YA SEA TÁCITA O EXPRESA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. HP RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES NO INDICADAS EN ESTA GARANTÍA LIMITADA. LA DURACIÓN DE TODA GARANTÍA IMPLÍCITA IMPUESTA POR LEY ESTÁ LIMITADA AL PERÍODO DE GARANTÍA LIMITADA. DETERMINADOS ESTADOS O PAÍSES NO PERMITEN ESTABLECER UN LÍMITE A LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA LIMITADA, NI EXCLUIR NI LIMITAR DAÑOS DIRECTOS O INDIRECTOS EN LOS PRODUCTOS PARA EL CONSUMIDOR. EN DICHS ESTADOS O PAÍSES, ES POSIBLE QUE DETERMINADAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES DE ESTA GARANTÍA LIMITADA NO SEAN APLICABLES AL USUARIO.

Esta Garantía limitada sólo es aplicable a productos de hardware de las marcas HP y Compaq (conjuntamente denominados "Productos de hardware de HP" en esta Garantía limitada) vendidos o arrendados con esta Garantía limitada por Hewlett-Packard Company o Compaq Computer Corporation, una subsidiaria propiedad de Hewlett-Packard Company en Estados Unidos, sus subsidiarias, afiliados o distribuidores autorizados o nacionales de todo el mundo (conjuntamente denominados "HP" en esta Garantía limitada). El término "Producto de hardware de HP" sólo hace referencia a los componentes de hardware y al firmware requerido. El término "Producto de hardware de HP" **NO** comprende ni aplicaciones ni programas de software.

HP garantiza que los Productos de hardware de HP adquiridos a HP o arrendados a la misma no presentan ningún defecto ni en sus piezas ni en su acabado durante su uso normal en el Período de garantía limitada. El período de Garantía limitada comienza en la fecha de compra o arrendamiento a HP. El recibo de compra, donde se muestra la fecha de adquisición o arrendamiento del producto, constituye la prueba de la fecha de compra o arrendamiento. Es posible que deba presentar dicha prueba de compra o arrendamiento para recibir un servicio de la garantía. El usuario podrá percibir los servicios de la garantía según los términos y condiciones especificados en este documento en caso de que sea necesario reparar el Producto de hardware de HP dentro del período de Garantía limitada. Esta Garantía limitada sólo cubre al comprador o arrendatario original, que será el usuario final de este Producto de hardware de HP, y no podrá transferirse a ninguna otra persona que obtenga la propiedad del producto de la marca HP del comprador o arrendatario original. Esta Garantía limitada es aplicable a todos los países y se admitirá en cualquier país donde HP o su servicio técnico autorizado ofrezcan servicios de garantía, dependiendo de los términos y garantías establecidos en esta Garantía limitada. La disponibilidad del servicio de garantía y los tiempos de respuesta pueden variar entre países y pueden estar sujetos a requisitos de registro en el país de compra.

Los productos de HP se fabricaron con materiales nuevos, o con materiales nuevos y utilizados equivalentes a unos nuevos en cuanto a su rendimiento y fiabilidad. Las piezas de repuesto pueden ser nuevas o equivalentes a nuevas. La garantía de las piezas de repuesto cubre los defectos en materiales o el acabado por un período de noventa (90) días o por el resto del Período de garantía limitada del Producto de hardware de HP en el que están instaladas, el período que sea más largo.

Durante el Período de garantía limitada, HP reparará o reemplazará cualquier componente defectuoso. En el caso poco probable de que el producto de hardware de HP tenga una falla recurrente, HP, a su entera discreción, puede proporcionarle una unidad de repuesto a elección de HP igual o equivalente en cuanto a rendimiento al Producto de hardware de HP. Este es el único recurso para los productos defectuosos. HP se reserva el derecho a reembolsarle, a su entera discreción, el precio de compra o los pagos del arrendamiento (menos los intereses) en lugar de proporcionarle una pieza de repuesto. Todos los componentes o los productos de hardware que se extraigan bajo esta Garantía limitada serán propiedad de HP. La pieza o el producto de repuesto adoptará el estado de la Garantía limitada de la pieza o del producto extraído, o bien el período de noventa días (90) de la pieza de repuesto de la Garantía limitada.

Esta Garantía limitada no cubre las piezas usadas y no se extiende a productos cuya referencia se quitó, daño o presente defectos (a) como resultado de un accidente, uso incorrecto, negligencia u otras causas externas; (b) por manejo fuera de los parámetros establecidos en la documentación del usuario incluida con el producto; (c) por el uso de piezas no fabricadas o vendidas por HP; o (d) por modificación o reparación no proporcionada por (i) HP, (ii) el servicio técnico autorizado de HP o (iii) por una instalación realizada por el usuario de piezas de HP reemplazables por el usuario final o piezas aprobadas por HP si están disponibles para su producto en el país que ofrece el servicio.

Estos términos y condiciones constituyen el contrato de garantía completo y exclusivo entre usted y HP respecto al Producto de hardware de HP adquirido o arrendado. Estos términos y condiciones reemplazan cualquier contrato o representación, incluida las representaciones de la documentación de venta de HP o los consejos proporcionados al usuario por HP o un agente o empleado de HP, en conexión con la compra o el arrendamiento del Producto de hardware de HP. Los cambios de las condiciones de esta Garantía limitada no serán válidos a menos que se establezcan por escrito y los firme un representante autorizado de HP.

LAS GARANTÍAS ANTERIORES NO SE APLICAN A LOS DEFECTOS RESULTANTES DE SU MANTENIMIENTO IMPROPIO O INADECUADO; DE MODIFICACIONES NO AUTORIZADAS; DEL FUNCIONAMIENTO O USO INADECUADO QUE QUEDA FUERA DE LAS ESPECIFICACIONES O LAS CONFIGURACIONES ADMITIDAS PARA EL PRODUCTO; DEL ABUSO, NEGLIGENCIA O ACCIDENTE; DE LA PÉRDIDA O DAÑO EN EL TRÁNSITO; DE LA PREPARACIÓN INADECUADA DE LA UBICACIÓN; O DE LA REPARACIÓN O MANTENIMIENTO NO AUTORIZADOS. HP NO GARANTIZA QUE EL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PRODUCTO SEA ININTERRUMPIDO O ESTÉ LIBRE DE ERRORES. HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS DAÑOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP.

REALICE COPIAS DE SEGURIDAD PERIÓDICAS DE LOS DATOS ALMACENADOS EN LA UNIDAD DE DISCO DURO O EN OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO COMO PRECAUCIÓN CONTRA POSIBLES FALLAS, ALTERACIONES O PÉRDIDA DE DATOS. ANTES DE DEVOLVER UNA UNIDAD PARA SU REPARACIÓN, ASEGÚRESE DE QUE REALIZA UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS Y DE QUE ELIMINA TODA LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, REGISTRADA O PERSONAL. HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS DAÑOS O PÉRDIDAS DE PROGRAMAS, DATOS O MEDIOS DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES. HP NO SE RESPONSABILIZA DE LA RESTAURACIÓN O REINSTALACIÓN DE PROGRAMAS O DATOS DISTINTOS AL SOFTWARE INSTALADO POR HP O COMPAQ DURANTE LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO.

limitación de responsabilidad

SI EL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONA DE LA MANERA ESTABLECIDA ANTERIORMENTE, SÓLO PODRÁ SOLICITAR UNA REPARACIÓN O UNA SUSTITUCIÓN. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE HP BAJO ESTA GARANTÍA LIMITADA SE REDUCE EXPRESAMENTE AL REEMBOLSO DEL PRECIO MÍNIMO ABONADO POR EL PRODUCTO O AL PAGO DEL COSTO DE LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE CUALQUIERA DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE CUYO FUNCIONAMIENTO SEA ANÓMALO DURANTE EL USO NORMAL.

HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL PRODUCTO O POR EL FUNCIONAMIENTO INCORRECTO DEL MISMO, ENTRE ELLOS LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O AHORROS O LOS DAÑOS ESPECIALES, DIRECTOS O INDIRECTOS. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE NINGUNA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR TERCERAS PARTES O POR USTED EN NOMBRE DE TERCERAS PARTES.

ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICA TANTO CUANDO SE EFECTÚEN DAÑOS BAJO ESTA GARANTÍA O COMO RESPONSABILIDAD EXTRACONTACTUAL (INCLUYENDO RESPONSABILIDAD ABSOLUTA DEL PRODUCTO Y NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO PUEDE SER ELIMINADA O MODIFICADA POR NINGUNA PERSONA. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE HARÁ EFECTIVA INCLUSO SI AVISÓ A HP O A UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE HP ACERCA DE LA POSIBLE APARICIÓN DE DICHS DAÑOS. SIN EMBARGO, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO SE APLICA A LAS RECLAMACIONES POR LESIONES PERSONALES.

ESTA GARANTÍA LIMITADA LE OTORGA UNOS DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. PUEDE DISPONER DE OTROS DERECHOS QUE VARIÉN EN FUNCIÓN DEL ESTADO O DEL PAÍS. SE RECOMIENDA QUE CONSULTE LAS LEYES ESTATALES O NACIONALES APLICABLES PARA DETERMINAR EXACTAMENTE SUS DERECHOS.

período de garantía

El período de garantía de un Producto de hardware de HP hace referencia al período específico y fijado que comienza en la fecha de su adquisición. La fecha del recibo de compra es la fecha de adquisición a menos que HP o su distribuidor le informen de lo contrario.

| Productos | Servicio de garantía * | Tiempo de respuesta ** |
|---|--|--|
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Virtual Array HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance | 3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 año para la reparación in situ | 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día) |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array | 2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 año para la reparación in situ | 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día) |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx y 74xx | 2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 año para la reparación in situ | 4 horas de tiempo de respuesta (horario laboral) |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Modular Array 8000/12000/16000 Modular Smart Array 1000 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (Versión 1)*** NAS1200s, NAS2000s, NAS4000s y NAS9000s | 3 años para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ | Respuesta el siguiente día laborable |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Network Attached Storage (NAS) NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (Versión 2)**** | 3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ | Respuesta el siguiente día laborable |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Conmutadores y selectores de tejido e infraestructuras | 1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ | Respuesta el siguiente día laborable |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Bibliotecas de cintas: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 sistemas "optical jukebox" 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx y 2200mx Network Attached Storage (NAS) S1000 | 1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ | Respuesta el siguiente día laborable Tanto 1200mx como 2200mx incluyen el servicio de instalación |

continúa

continúa

| Productos | Servicio de garantía * | Tiempo de respuesta * * |
|---|--|---|
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> • unidades AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT y LTO | 3 años para el intercambio de piezas | Respuesta el siguiente día laborable |
| HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> • Autocargador 1/8 • Supercargador de cintas 1/16 • Autocargador de cintas Ultrium 460 SSL1016 • Autocargador AIT • Unidad óptica 9100mx | 1 año para el intercambio de piezas | Respuesta el siguiente día laborable |
| <p>***Los productos de la versión 1 se distinguen por el logotipo Compaq en la esquina superior izquierda del panel frontal.</p> <p>***Los productos de la versión 2 se distinguen por el logotipo HP en la esquina superior izquierda del panel frontal.</p> | <p>* El Servicio de garantía indicado en esta tabla refleja las ofertas básicas de garantía. Es posible ampliar la garantía básica del Producto de HP. Para obtener información de actualizada sobre las garantías, contacte con la oficina de ventas de HP más cercana.</p> | <p>** Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas laborales estándar. A menos que se indique lo contrario, todos los tiempos de respuesta se miden desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el servicio técnico o le proporciona este servicio o un diagnóstico remoto. En algunos países, y debido a ciertas limitaciones del proveedor de servicios, el tiempo de respuesta puede variar. Si se encuentra fuera de la zona usual de servicio, el tiempo de respuesta puede ser más largo o el servicio puede conllevar una carga adicional. Contacte con la organización de servicios local de HP para conocer el tiempo de respuesta de su zona.</p> |

Software

LA GARANTÍA DE HP NO INCLUYE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, COMO LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE O EL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALADO POR HP O COMPAQ. Las únicas obligaciones de HP respecto al software distribuido por HP con el nombre de marca de HP o de Compaq se establecen en el contrato de licencia de usuario final o en el contrato de licencia del programa aplicable. Los productos de hardware y software de otros fabricantes que no sean HP se proporcionan “COMO ESTÁN”. Sin embargo, los fabricantes, distribuidores y editores que no sean de HP pueden proporcionarle directamente sus propias garantías. Si los medios extraíbles bajo los que HP distribuye el software contienen materiales o un acabado defectuoso en el plazo de noventa (90) días desde la fecha de compra, sólo podrá devolver estos medios a HP para su sustitución.

tipos de servicios de garantía

Para que HP proporcione el mejor servicio posible dentro del período de Garantía, HP recomienda encarecidamente a los clientes que acepten el uso de tecnologías de apoyo disponibles proporcionadas por HP. Esto incluye herramientas de ayuda para diagnósticos, asistencia y, sobre todo, soluciones de servicio técnico remoto de HP (“Phone Home”). Si el cliente decide no distribuir las capacidades disponibles del servicio técnico remoto, es posible que se incurra en costos adicionales debido al aumento de requisitos de los recursos del servicio técnico.

servicio de reparación en taller de la garantía

Bajo los términos de este servicio, es posible que tenga que entregar usted mismo el Producto de hardware de HP al servicio autorizado para una reparación de la garantía. Tendrá que abonar previamente todas las tasas de envío o impuestos asociados al transporte del producto. Asimismo, el usuario será responsable de asegurar la entrega y devolución del producto. Asumirá el riesgo de pérdida durante el transporte.

piezas de repuesto de hp

HP envía piezas de repuesto aprobadas directamente al usuario para cumplir la garantía del Producto de hardware de HP. De esta manera ahorrará un tiempo de reparación considerable. Una vez que se ponga en contacto con el Centro de asistencia técnica de HP, recibirá directamente una pieza de repuesto. Una vez que reciba la pieza, sustituya la pieza de conformidad con las instrucciones y la documentación. Si necesita más ayuda, llame al Centro de asistencia técnica de HP y un técnico le ayudará a través del teléfono. En los casos en los que la pieza de repuesto deba devolverse a HP, debe enviarla en un plazo de 15 días. En el material para el envío debe incluir, junto con la pieza de repuesto, la documentación asociada.

servicio de reparación in situ de la garantía

Bajo los términos de este servicio, un proveedor del servicio autorizado de HP reparará el producto en su ubicación. Para localizar el proveedor de servicio autorizado de HP más cercano, visite la página Web de HP en <http://www.hp.com/support>.

Para recibir soporte en línea, el Cliente acepta: (1) Tener un representante presente cuando HP proporcione servicios de garantía en la ubicación del Cliente; (2) Notificar a HP si los productos se utilizan en un entorno que plantea un posible riesgo de salud o seguridad a los empleados o subcontratados de HP; (3) Proporcionar a HP un acceso y un uso suficientes, gratuitos y seguros a todas las instalaciones, a la información y a los sistemas necesarios para que HP proporcione un servicio técnico puntual en función de unos requisitos de seguridad razonables; (4) Asegurar que todas las etiquetas del fabricante (como los números de serie) se encuentran en su lugar, y son accesibles y legibles; (5) Mantener un entorno consistente con las especificaciones del producto y las configuraciones admitidas.

HP puede, a su entera discreción, determinar que los servicios técnicos in situ no son necesarios. Por ejemplo, algunas piezas de los Productos de hardware de HP se designaron como Unidades reemplazables por el cliente (CRU); p.ej., fuente de alimentación o unidades de disco duro; el cliente será el responsable de reemplazar las CRU de acuerdo con las instrucciones y la documentación proporcionadas. Para los Clientes que necesiten que un representante de HP se encargue de las sustituciones de todos los componentes, existen contratos disponibles a un coste adicional.

transferencia de la garantía a otro país

Dentro del programa de garantía global de HP, los productos pueden adquirirse en un país y transferirse a otro donde exista un servicio de HP sin que suponga una anulación de la garantía. Las cláusulas de la garantía, la disponibilidad del servicio y los tiempos de respuesta del mismo pueden variar de un país a otro. Es posible que se le solicite a un cliente que proporcione información sobre su producto en concreto de acuerdo con el proceso de notificación de la garantía global de HP antes de trasladar los productos. La información solicitada permite asegurar que HP está preparado para proporcionar el nivel de servicio de garantía requerido en el país de destino y que el producto está diseñado para funcionar en este país. Contacte con HP, un distribuidor autorizado de HP local o consulte la página Web en: <http://www.hp.com/support> para iniciar el proceso de notificación de la garantía de HP antes de trasladar productos de HP a otro país.

HP no se hace responsable de los aranceles o de los derechos de aduana en los que pueda incurrirse durante el traslado de los productos. Los productos pueden estar cubiertos por controles a la exportación emitidos por Estados Unidos u otros gobiernos.

Nota: la disponibilidad del servicio de garantía y los tiempos de respuesta pueden variar entre países y pueden estar sujetos a requisitos de registro en el país de compra.

actualizaciones del servicio

HP ofrece cobertura adicional para el servicio técnico del producto. Algunos servicios y productos relacionados pueden no estar disponibles en todos los países. Para obtener información acerca de la disponibilidad de las actualizaciones del servicio, visite la página Web de HP en: <http://www.hp.com/support>.

ponerse en contacto con HP

Si el producto da errores durante el período de garantía y las sugerencias en la documentación del producto no resuelven el problema, puede recibir ayuda técnica si:

- Contacta con el servicio técnico de HP más cercano a través del World Wide Web en:
<http://www.hp.com/support>
- Contacta con su proveedor o distribuidor de servicio técnico autorizado de HP
- Antes de llamar a HP, compruebe que tiene a su disposición la información siguiente:
 - Número de serie del producto, y nombre y número del producto
 - Mensajes de error correspondientes
 - Opciones de hardware instaladas
 - Sistema operativo
 - Hardware o software de otros fabricantes
 - Preguntas detalladas