

Jaminan Terbatas dan Dukungan Teknis HP di Seluruh Dunia

Jaminan Terbatas Perangkat Keras HP

Masa Jaminan Terbatas

Masa jaminan terbatas untuk produk HP Anda tercantum pada label nomor seri yang diterakan pada produk. Angka pertama adalah masa jaminan untuk komponen dalam hari (d) atau tahun (y), angka kedua adalah masa jaminan untuk pengerjaan dalam hari (d) atau tahun (y) dan angka ketiga adalah masa jaminan untuk servis di tempat dalam hari (d) atau tahun (y). Misalnya, jika masa jaminan terbatas pada label nomor serial adalah 1t/1t/1t, itu berarti bahwa satu tahun untuk komponen, satu tahun untuk tenaga kerja, dan satu tahun layanan di tempat. Masa Jaminan Terbatas dimulai sejak tanggal pembelian atau sewa-guna dari HP atau sejak tanggal penyelesaian penginstalan oleh HP. Tanda terima penjualan atau pengiriman yang mencantumkan tanggal pembelian atau sewa-guna produk adalah bukti tanggal pembelian atau sewa-guna produk Anda, kecuali HP atau pedagang yang menjualnya kepada Anda memberitahu hal yang berbeda secara tertulis. Anda mungkin diharuskan untuk menunjukkan bukti pembelian atau bukti sewa-guna sebagai syarat untuk memperoleh layanan jaminan.

Layanan Jaminan yang diindikasikan di sini mencerminkan penawaran jaminan tingkat dasar. Peningkatan terhadap jaminan tingkat dasar mungkin diberikan bersama Produk Perangkat Keras HP Anda. Untuk mendapatkan informasi tentang jaminan saat ini, hubungi kantor Penjualan HP terdekat

Persyaratan Umum

Jaminan Terbatas untuk Perangkat Keras HP ini, memberikan Anda, sebagai pelanggan, hak-hak jaminan terbatas eksplisit dari HP sebagai produsen. Untuk mendapat penjelasan lengkap mengenai hak-hak jaminan terbatas Anda, silakan lihat situs Web HP. Selain itu, Anda juga mungkin memiliki hak hukum lain menurut peraturan hukum setempat yang berlaku atau berdasarkan perjanjian tertulis khusus yang dibuat dengan HP.

SEPANJANG DIPERBOLEHKAN OLEH HUKUM SETEMPAT, HP TIDAK MEMBERIKAN JAMINAN ATAU KETENTUAN EKSPLISIT LAIN BAIK SECARA TERTULIS MAUPUN LISAN DAN HP SECARA TEGAS AKAN MENGABAIKAN SEMUA JAMINAN DAN KETENTUAN YANG TIDAK TERCANTUM DALAM JAMINAN TERBATAS INI. SEPANJANG DIPERBOLEHKAN OLEH PERATURAN HUKUM SETEMPAT DI LUAR WILAYAH HUKUM AMERIKA SERIKAT, HP MENOLAK SELURUH JAMINAN ATAU KETENTUAN TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TERSIRAT ATAS KEADAAN YANG DAPAT DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU. UNTUK SEMUA TRANSAKSI YANG TERJADI DI AMERIKA SERIKAT, JAMINAN ATAU KETENTUAN TERSIRAT APAPUN TENTANG KEADAAN YANG DAPAT DIPERJUALBELIKAN, KEPUASAN KUALITAS, ATAU KESESUAIAN UNTUK MAKSUD TERTENTU, DIBATASI SELAMA MASA JAMINAN TERTULIS YANG DINYATAKAN DI ATAS. SEBAGIAN NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/KAWASAN TIDAK MEMPERBOLEHKAN PEMBATAAN JANGKA WAKTU BERLAKUNYA JAMINAN TERSIRAT, PENGECUALIAN ATAU PEMBATAAN KERUGIAN INSIDENTAL ATAU KONSEKUENSIAL PADA PRODUK KONSUMEN. DI NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/KAWASAN TERSEBUT, SEJUMLAH PENGECUALIAN ATAU PEMBATAAN PADA JAMINAN TERBATAS INI MUNGKIN TIDAK BERLAKU BAGI ANDA.

UNTUK TRANSAKSI KONSUMEN, KETENTUAN JAMINAN TERBATAS YANG TERCANTUM DALAM PERNYATAAN INI, KECUALI SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM, TIDAK MENGECEUALIKAN, MEMBATASI, ATAU MENGUBAH,

NAMUN MERUPAKAN TAMBAHAN UNTUK HAK-HAK YANG SECARA HUKUM WAJIB BERLAKU TERHADAP PENJUALAN PRODUK INI KEPADA ANDA.

Jaminan Terbatas ini berlaku di semua negara/kawasan dan dapat diberlakukan di negara/kawasan HP atau penyedia layanan resminya menawarkan layanan jaminan untuk nomor model produk yang sama sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang tercantum dalam Jaminan Terbatas ini. Jaminan Terbatas HP ini tunduk pada hukum dan undang-undang termasuk hukum ekspor dan impor dan peraturan AS dan negara-negara lainnya.

Dalam program Jaminan Terbatas HP ini, produk yang dibeli di salah satu negara/kawasan dapat dikirim ke negara/kawasan lain, di tempat HP atau penyedia layanan resmi HP menawarkan layanan jaminan untuk nomor model produk yang sama, tanpa membatalkan jaminan tersebut. Persyaratan jaminan, ketersediaan layanan, dan waktu respons layanan dapat bervariasi di setiap negara/kawasan. Waktu respons standar dari layanan jaminan dapat berubah, tergantung pada ketersediaan komponen setempat. Jika demikian halnya, penyedia layanan resmi HP setempat dapat memberikan informasi lebih rinci kepada Anda. HP tidak akan mengubah bentuk, kesesuaian atau fungsi produk agar dapat beroperasi di negara/kawasan yang bukan menjadi tujuannya semula, demi alasan hukum atau kepengaturan.

HP tidak bertanggung jawab atas pajak atau cukai impor yang mungkin timbul dalam pengiriman produk. Pengiriman produk tersebut mungkin akan terkena ketentuan ekspor yang dikeluarkan oleh pemerintah Amerika Serikat atau negara/kawasan lain.

Jaminan Terbatas ini hanya berlaku untuk perangkat keras merek HP dan Compaq (secara bersama di dalam Jaminan Terbatas ini disebut "Produk Perangkat Keras HP") yang dijual oleh atau disewa-guna dari Hewlett-Packard Company, seluruh anak perusahaan, afiliasi, tempat penjualan resmi, atau distributornya di dunia (secara bersama dalam Jaminan Terbatas ini disebut "HP") dengan Jaminan Terbatas ini. Istilah "Produk Perangkat Keras HP" terbatas pada komponen perangkat keras dan firmware yang diperlukan. Istilah "Produk Perangkat Keras HP" TIDAK mencakup aplikasi perangkat lunak atau program apapun; produk non-HP ataupun periferal merek non-HP. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum setempat, semua produk non-HP atau periferal merek non-HP yang tidak termasuk dalam Produk Perangkat Keras HP - seperti subsistem penyimpanan eksternal, layar, printer, dan periferal lain - disediakan "APA ADANYA" tanpa jaminan HP. Namun, produsen dan pemasok non-HP, atau penerbitnya dapat menyediakan jaminan mereka sendiri secara langsung kepada Anda.

HP menjamin bahwa Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli atau sewa-guna dari HP bebas dari cacat material maupun pembuatan jika digunakan secara normal selama Masa Jaminan Terbatas. Masa Jaminan Terbatas dimulai sejak tanggal pembelian atau sewa-guna dari HP atau sejak tanggal penyelesaian penginstalan oleh HP. Tanda terima penjualan atau pengiriman yang mencantumkan tanggal pembelian atau sewa-guna produk adalah bukti tanggal pembelian atau sewa-guna produk Anda. Anda mungkin diharuskan untuk menunjukkan bukti pembelian atau bukti sewa-guna sebagai syarat untuk memperoleh layanan jaminan. Anda berhak memperoleh layanan jaminan perangkat keras sesuai persyaratan dan ketentuan pada dokumen ini jika Produk Perangkat Keras HP yang Anda miliki perlu diperbaiki selama Masa Jaminan Terbatas masih berlaku.

Kecuali jika dinyatakan lain dan sejauh diizinkan oleh peraturan hukum setempat, Produk Perangkat Keras HP yang baru mungkin dibuat menggunakan bahan baru atau gabungan bahan baru dan bekas yang kinerja dan keandalannya setara dengan bahan baru. Ungkapan "setara dengan yang baru" ketika digunakan dalam Jaminan Terbatas ini berarti telah digunakan atau komponen-komponen yang telah diperbarui atau produk-produk yang bukan baru. Namun demikian komponen atau produk tersebut, walaupun bukan baru, telah diperbarui hingga kondisinya setara dengan baru dalam hal kinerja dan keandalannya. HP dapat memperbaiki atau mengganti Produk Perangkat Keras HP (a) dengan produk atau komponen baru atau bekas yang kinerja dan keandalannya setara dengan yang baru atau (b) dengan produk yang setara dengan produk asli yang sudah tidak diproduksi lagi. Komponen pengganti dijamin

bebas dari cacat material atau cacat pembuatan selama sembilan puluh (90) hari atau selama sisa Masa Jaminan Terbatas dari Produk Perangkat Keras HP yang diganti atau yang dipasang komponen tersebut, mana saja yang lebih lama.

Atas kebijaksanaannya sendiri, HP akan memperbaiki atau mengganti komponen atau produk perangkat keras apa pun yang ternyata cacat material atau pembuatan selama Masa Jaminan Terbatas. Semua komponen atau produk perangkat keras yang dilepas sesuai dengan ketentuan dalam Jaminan Terbatas ini akan menjadi milik HP. Jika Produk Perangkat Keras HP mengalami kegagalan berulang (sesuatu yang hampir tidak pernah terjadi), maka atas pertimbangannya sendiri, HP dapat menentukan untuk (a) memberi Anda unit pengganti yang ditentukan oleh HP yang kinerjanya sama atau setara dengan Produk Perangkat Keras Anda atau (b) mengembalikan uang Anda sebesar harga pembelian atau sewa-guna (dikurangi bunga) sebagai penggantian. Sepanjang yang diperbolehkan oleh hukum setempat, ini adalah ganti rugi eksklusif untuk produk-produk yang rusak.

Pengecualian

HP TIDAK MENJAMIN BAHWA PENGOPERASIAN PRODUK INI TIDAK AKAN TERGANGGU ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN YANG TERJADI AKIBAT KELALAIAN ANDA UNTUK MENGIKUTI PETUNJUK PRODUK PERANGKAT KERAS HP TERSEBUT.

Jaminan Terbatas ini tidak berlaku untuk komponen yang dapat habis dan tidak mencakup produk yang nomor serinya sudah hilang, rusak, atau dianggap cacat akibat (a) kecelakaan, penyalahgunaan, perlakuan kasar, kontaminasi, pemeliharaan atau kalibrasi yang tidak benar atau tidak memadai atau sebab-sebab eksternal lain; (b) pengoperasian di luar parameter penggunaan yang dicantumkan dalam dokumentasi pengguna yang disertakan bersama produk; (c) karena perangkat lunak, pengantarmukaan, komponen atau suplai yang tidak dipasang oleh HP; (d) karena penyiapan atau pemeliharaan situs yang tidak sesuai; (e) karena infeksi virus; (f) karena kehilangan atau kerusakan selama transit; atau (g) modifikasi atau layanan oleh pihak lain selain (i) HP, (ii) tempat layanan resmi HP, atau (iii) pemasangan yang Anda lakukan sendiri atas komponen HP yang dapat diganti pengguna atau komponen yang-disetujui HP, jika komponen tersebut tersedia untuk produk Anda di negara/kawasan tempat layanan diberikan.

ANDA HARUS SECARA BERKALA MEMBUAT SALINAN CADANGAN DATA YANG DISIMPAN DALAM HARD DRIVE ATAU PERANGKAT PENYIMPANAN LAIN, SEBAGAI TINDAKAN PENCEGAHAN TERHADAP KEMUNGKINAN KEGAGALAN, PERUBAHAN, ATAU KEHILANGAN DATA. SEBELUM MENGEMBALIKAN SALAH SATU UNIT UNTUK PERBAIKAN, PASTIKAN DATA SUDAH DICADANGKAN DAN HAPUS SEMUA INFORMASI YANG BERSIFAT RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN ATAU HILANGNYA PROGRAM, DATA, ATAU MEDIA PENYIMPANAN LEPAS. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS PENGEMBALIAN ATAU PENGINSTALAN-ULANG PROGRAM ATAU DATA SELAIN PERANGKAT LUNAK YANG DIINSTAL HP KETIKA PRODUK INI DIBUAT.

HP tidak bertanggung jawab atas masalah interoperabilitas atau kompatibilitas apa pun yang mungkin muncul apabila (1) menggunakan produk atau perangkat lunak, atau opsi-opsi yang tidak didukung oleh HP; (2) menggunakan konfigurasi yang tidak didukung oleh HP atau (3) komponen yang dimaksudkan untuk satu sistem diinstal pada sistem lain yang merek atau modelnya berbeda.

Upaya Hukum Eksklusif

SEPANJANG YANG DIPERBOLEHKAN OLEH HUKUM SETEMPAT YANG BERLAKU, PERSYARATAN DAN KETENTUAN INI ADALAH PERJANJIAN JAMINAN LENGKAP DAN EKSKLUSIF ANTARA ANDA DAN HP DALAM HAL

PERANGKAT KERAS HP YANG TELAH ANDA BELI ATAU SEWA-GUNA DAN PERSYARATAN DAN KETENTUAN INI MENGGANTIKAN PERJANJIAN ATAU PERNYATAAN SEBELUMNYA - TERMASUK PERNYATAAN YANG TERCANTUM DALAM DOKUMEN PENJUALAN HP ATAU SARAN YANG ANDA TERIMA DARI HP, AGEN, ATAU KARYAWAN HP - YANG MUNGKIN PERNAH DIBUAT DALAM KAITANNYA DENGAN PEMBELIAN ATAU PENYEWA-GUNAAN PRODUK PERANGKAT KERAS HP INI. Perubahan pada ketentuan Jaminan Terbatas ini hanya sah jika dilakukan secara tertulis dan ditandatangani oleh perwakilan resmi HP.

Pembatasan Pertanggungjawaban

SEPANJANG YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM SETEMPAT: JIKA PRODUK PERANGKAT KERAS HP ANDA GAGAL BERFUNGSI SEBAGAIMANA DIJAMIN DI ATAS, TANGGUNG JAWAB MAKSIMAL HP MENURUT JAMINAN TERBATAS INI SECARA JELAS TERBATAS PADA JUMLAH YANG LEBIH RENDAH ANTARA HARGA PEMBELIAN PRODUK INI ATAU BIAYA PERBAIKAN ATAU PENGANTIAN KOMPONEN PERANGKAT KERAS YANG GAGAL BERFUNGSI DALAM KONDISI PENGGUNAAN NORMAL.

KECUALI SEPERTI YANG TELAH DITENTUKAN DI ATAS, HP TIDAK AKAN SEKALI-KALI BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP KERUSAKAN YANG DISEBABKAN OLEH PRODUK ATAU KEGAGALAN PRODUK UNTUK BERFUNGSI, MENCAKUP SETIAP HILANGNYA KEUNTUNGAN ATAU KERUGIAN KARENA AKIBAT, DAN HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN KARENA TIDAK SENGAJA ATAU KARENA AKIBAT TERTENTU DAN HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP TUNTUTAN YANG DIBUAT OLEH PIHAK KETIGA ATAU Anda UNTUK PIHAK KETIGA.

SEPANJANG YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM SETEMPAT: PEMBATASAN PERTANGGUNGJAWABAN INI BERLAKU DALAM HAL TUNTUTAN GANTI RUGI ATAU JIKA KLAIM DIAJUKAN MENURUT JAMINAN TERBATAS INI ATAU SEBAGAI KLAIM KERUGIAN (TERMASUK KELALAIAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN PRODUK YANG SESUAI), KLAIM KONTRAK ATAU KLAIM LAINNYA. PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB INI TIDAK DAPAT DILEPASKAN ATAU DITAMBAHJAN OLEH SIAPA PUN DAN PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB INI AKAN BERLAKU WALAUPUN ANDA TELAH MEMBERITAHU HP ATAU PERWAKILAN RESMI HP MENGENAI KEMUNGKINAN SETIAP KERUGIAN TERSEBUT. NAMUN PEMBATASAN PERTANGGUNGJAWABAN INI TIDAK BERLAKU UNTUK KLAIM CEDERA PRIBADI.

JAMINAN TERBATAS INI MEMBERIKAN HAK HUKUM TERTENTU KEPADA ANDA. ANDA JUGA MUNGKIN MEMILIKI HAK LAIN YANG BERVARIASI, TERGANTUNG NEGARA/KAWASAN ANDA BERDOMISILI DAN MENGGUNAKAN PERANGKAT INI. SEBAIKNYA PELAJARI UNDANG-UNDANG NEGARA/KAWASAN ATAU PROVINSI YANG BERLAKU UNTUK MENGETAHUI SECARA PASTI HAK ANDA.

Jaminan Terbatas untuk Perangkat Pilihan dan Aksesori

Persyaratan dan ketentuan Jaminan Terbatas untuk sebagian besar perangkat pilihan dan aksesori merek HP (Perangkat Pilihan HP) tercantum dalam Jaminan Terbatas yang berlaku atas Perangkat Pilihan HP tersebut dan disertakan dengan produk. Jika Perangkat Pilihan HP diinstal pada Produk Perangkat Keras HP, maka HP dapat menyediakan layanan jaminan untuk jangka waktu yang ditentukan dalam dokumen jaminan (Masa Jaminan Terbatas Perangkat Pilihan HP) yang disertakan bersama Perangkat Pilihan HP tersebut atau untuk sisa masa jaminan Produk Perangkat Keras HP yang dipasang Perangkat Pilihan atau Aksesori HP tersebut, mana saja yang lebih lama, namun tidak lebih dari tiga (3) tahun sejak tanggal pembelian Perangkat Pilihan HP atau Aksesori HP. Masa Jaminan Terbatas Perangkat Pilihan HP dimulai sejak tanggal pembelian dari HP atau dari penjual resmi HP. Tanda terima penjualan atau tanda terima pengiriman yang mencantumkan tanggal pembelian Perangkat Pilihan HP tersebut, adalah tanggal dimulainya jaminan Anda. Lihat Jaminan Terbatas Perangkat Pilihan HP Anda untuk rincian lebih lanjut. Sepanjang yang diperbolehkan oleh hukum setempat, perangkat tambahan non-HP disediakan secara "APA ADANYA" Namun, para produsen dan pemasok non-HP dapat menyediakan jaminan mereka sendiri secara langsung kepada Anda.

Jaminan Terbatas Perangkat Lunak HP

KECUALI JIKA DIPERSYARATKAN DALAM LISENSI PENGGUNA AKHIR PERANGKAT LUNAK YANG BERLAKU ATAU PERJANJIAN LISENSI PROGRAM, ATAU JIKA DIPERSYARATKAN SESUAI PERATURAN HUKUM SETEMPAT, PRODUK PERANGKAT LUNAK, TERMASUK PRODUK PERANGKAT LUNAK ATAU FREEWARE APA PUN ATAU PERANGKAT LUNAK SUMBER TERBUKA (perangkat lunak yang disediakan berdasarkan lisensi umum oleh pihak ketiga) ATAU SISTEM OPERASI YANG DIINSTAL SEBELUMNYA OLEH HP, DIBERIKAN "APA ADANYA" DAN DENGAN SEMUA KESALAHAN, DAN DENGAN INI HP MELEPAS SEMUA JAMINAN DAN KETENTUAN LAIN, BAIK TERSURAT, TERSIRAT ATAU SECARA HUKUM, TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN KEPEMILIKAN DAN NON-PELANGGARAN, JAMINAN TERSIRAT, KEWAJIBAN ATAU KETENTUAN APAPUN DARI KEADAAN YANG DAPAT DIPERJUALBELIKAN, ATAU KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU DAN BEBAS VIRUS. Sebagian negara bagian/wilayah hukum tidak mengizinkan pengecualian atas jaminan tersirat atau pembatasan atas jangka waktu jaminan tersirat tersebut, karena itu pelepasan tanggung jawab di atas mungkin tidak berlaku pada Anda secara keseluruhan. SEPANJANG DIPERBOLEHKAN OLEH PERATURAN HUKUM YANG BERLAKU, HP DAN PEMASOKNYA, DALAM KEADAAN APAPUN, TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN LANGSUNG, TIDAK LANGSUNG, KHUSUS, INSIDENTAL, ATAU KONSEKUENSIAL YANG DIAKIBATKAN OLEH APAPUN (TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA KERUSAKAN ATAS KERUGIAN MATERI ATAU KEHILANGAN KERAHASIAAN ATAU INFORMASI LAIN, ATAS GANGGUAN USAHA, KECELAKAAN DIRI, KEHILANGAN PRIVASI YANG TIMBUL DARI ATAU DALAM SALAH SATU CARA YANG TERKAIT DENGAN PENGGUNAAN ATAU KETIDAKMAMPUAN PRODUK PERANGKAT LUNAK INI, SEKALIPUN HP ATAU PEMASOKNYA SUDAH DIBERI TAHU TENTANG KEMUNGKINAN TERJADINYA KERUSAKAN TERSEBUT DAN SEKALIPUN PERBAIKAN TIDAK BERHASIL MENCAPAI SASARAN UTAMANYA. Sebagian negara bagian/wilayah hukum tidak mengizinkan pengecualian atau pembatasan atas kerusakan insidental atau konsekuensi, karena itu pembatasan atau pengecualian di atas mungkin tidak berlaku bagi Anda.

Sepanjang yang diperbolehkan oleh hukum setempat, satu-satunya kewajiban HP sehubungan dengan perangkat lunak yang didistribusikan oleh HP di bawah merek dagang HP tercantum dalam lisensi pengguna-akhir atau perjanjian lisensi program yang disertakan dengan perangkat lunak tersebut. Jika media lepasan yang digunakan HP untuk mendistribusikan perangkat lunak tersebut terbukti

mengandung cacat material atau cacat pembuatan dalam masa jaminan selama sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian, satu-satunya solusi Anda adalah mengembalikan media lepasan tersebut kepada HP untuk diganti.

Anda wajib menghubungi produsen atau pemasok non-HP untuk mendapatkan dukungan jaminan mereka.

Tanggung Jawab Pelanggan

Demi menghindari risiko biaya untuk masalah yang tidak tercakup oleh jaminan terbatas Anda (masalah yang bukan diakibatkan oleh cacat materi dan pengerjaan Produk Perangkat Keras HP), Anda kan diminta untuk membantu HP sebagai berikut:

- Verifikasi konfigurasi, muatkan firmware yang terbaru; instal patch perangkat lunak, jalankan diagnostik dan utilitas HP.
- Laksanakan prosedur sementara atau petunjuk pengerjaan yang disediakan oleh HP sementara HP berupaya mencari solusi permanen.
- Gunakan solusi dukungan HP jarak jauh bilamana berlaku. HP sangat menganjurkan Anda untuk menggunakan teknologi dukungan yang disediakan oleh HP. Jika Anda memilih untuk tidak menyebarkan kapabilitas dukungan jarak jauh ini, Anda mungkin akan dikenakan biaya tambahan atas meningkatnya kebutuhan akan sumber daya dukungan.
- Bekerja-sama dengan HP dalam upaya menyelesaikan masalah dengan menggunakan chatting online, email atau telepon. Hal ini dapat mencakup menjalankan prosedur diagnostik rutin, menginstal tambahan pembaruan atau patch perangkat lunak, menghapus dan/atau mengganti opsi pihak ketiga.
- Membuat cadangan salinan file, data atau program Anda yang disimpan pada hard drive atau perangkat penyimpanan lainnya sebagai tindakan berjaga-jaga terhadap kemungkinan terjadinya kegagalan, perubahan atau kehilangan. Sebelum mengembalikan Produk Perangkat Keras HP yang manapun untuk dukungan jaminan atau perbaikan, buatlah cadangan file, dan dan program Anda kemudian hapus setiap informasi rahasia, kepemilikan atau informasi pribadi.
- Lepaskan perangkat tambahan eksternal atau aksesori apa pun yang bisa hilang sewaktu proses perbaikan atau penggantian.
- Melakukan tugas tambahan seperti yang ditentukan dalam setiap jenis layanan jaminan yang tercantum di bawah ini dan tindakan lain apa pun yang mungkin diminta HP secara wajar agar dapat melaksanakan dukungan jaminan yang sebaik-baiknya.

Jenis Layanan Jaminan Perangkat Keras

Di bawah ini tercantum jenis-jenis layanan dukungan jaminan yang mungkin berlaku untuk Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli. Semua layanan mungkin tidak tersedia di semua negara/kawasan.

Layanan Jaminan Customer Self Repair (Perbaikan Oleh Pelanggan)

Produk HP didesain dengan menyertakan banyak komponen Customer Self Repair (CSR) untuk meminimalkan waktu perbaikan dan agar lebih fleksibel dalam melakukan penggantian komponen yang rusak. Jika sewaktu masa diagnosis, HP mendapatkan bahwa perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan komponen CSR, HP akan mengirimkan komponen itu secara langsung kepada Anda untuk penggantian. Terdapat dua kategori komponen CSR:

- Komponen yang merupakan Customer Self Repair mandatory (Perbaikan Oleh Pelanggan). Jika Anda minta HP atau penyedia layanan resmi HP untuk menggantikan komponen-komponen ini, Anda akan dikenakan biaya untuk ongkos jalan dan pengerjaan servis ini.
- Komponen yang merupakan Customer Self Repair bersifat opsional. Komponen-komponen ini juga didesain untuk Customer Self Repair (perbaikan oleh pelanggan). Namun demikian, jika Anda ingin agar HP menggantikannya untuk Anda, hal ini dapat dilakukan tanpa biaya tambahan berdasarkan jenis layanan jaminan yang telah ditentukan untuk produk Anda.

Berdasarkan ketersediaan dan apabila secara geografis memungkinkan, komponen CSR akan dikirim pada hari kerja berikutnya. Pengiriman pada hari yang sama atau dalam waktu empat jam, ditawarkan dengan biaya tambahan jika secara geografis memungkinkan. Jika diperlukan bantuan, Anda dapat menghubungi pusat dukungan HP dan seorang teknisi akan membantu Anda melalui chatting online, email atau telepon. HP menentukan di dalam materi yang dikirim berikut komponen CSR pengganti, apakah komponen yang cacat harus dikembalikan ke HP atau tidak. Dalam hal, di mana komponen yang cacat harus dikembalikan ke HP, Anda harus mengirim kembali komponen yang cacat tersebut ke HP dalam jangka waktu tertentu, biasanya lima (5) hari kerja. Komponen yang rusak harus dikembalikan beserta dokumentasi terkait yang disertakan dalam materi pengiriman. Jika komponen yang cacat tidak dikembalikan, maka HP akan membebankan biaya kepada Anda untuk komponen pengganti tersebut. Dengan Customer Self Repair, HP akan membayar semua biaya pengiriman dan pengembalian komponen serta menentukan kurir/agen pengiriman yang akan digunakan. Pengklasifikasian komponen CSR dapat beragam menurut negara/kawasan.

Layanan Jaminan Komponen Saja

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan komponen saja. Berdasarkan ketentuan layanan komponen saja, HP akan menyediakan komponen pengganti secara gratis. Jika HP melakukan perbaikan, biaya pengerjaan dan logistik dibebankan kepada Anda.

Layanan Jaminan Penggantian Unit Lanjutan

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan penggantian unit lanjutan. Berdasarkan ketentuan layanan jaminan pengganti unit lanjutan, HP akan mengirim unit pengganti secara langsung kepada Anda jika Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli ternyata rusak. Setelah unit pengganti diterima, Anda harus mengembalikan unit yang cacat ke HP dengan menggunakan kemasan unit pengganti dalam jangka waktu tertentu, biasanya lima (5) hari. HP akan menanggung semua biaya pengiriman dan asuransi untuk mengembalikan unit yang cacat ke HP. Jika produk cacat tidak dikembalikan, dapat diartikan Anda membeli produk pengganti tersebut. HP menyediakan layanan penggantian unit lanjutan selama jam kerja standar. Biasanya, jam kerja standar adalah pukul 08:00 sampai 17:00, Senin sampai Jumat, namun jam kerja ini dapat bervariasi tergantung pada praktik bisnis setempat. Waktu respons dapat beragam, dan mungkin dikenakan biaya, tergantung pada kendala logistik dan jarak tempuh dari lokasi Dukungan HP atau penyedia layanan resmi HP terdekat. Untuk menemukan nomor telepon dan mungkin juga peta lokasi Dukungan HP atau penyedia layanan resmi HP terdekat, kunjungi situs Web HP di <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Layanan Jaminan Penjemputan & Pengembalian

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan penjemputan dan pengembalian. Berdasarkan ketentuan layanan penjemputan dan pengembalian, HP akan menjemput unit yang cacat dari tempat Anda, memperbaikinya, kemudian mengembalikannya ke tempat Anda. HP akan membebankan semua biaya perbaikan, logistik dan asuransi untuk jenis layanan ini.

Layanan Jaminan di Pusat Layanan (Carry-in)

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan di pusat layanan (carry-in). Menurut ketentuan layanan di pusat servis (carry-in), Anda harus membawa produk Perangkat Keras HP ke lokasi servis resmi untuk diperbaiki. Kecuali dilarang oleh hukum setempat, anda harus membayar di muka segala biaya pengiriman, pajak, atau bea yang terkait dengan pengiriman produk menuju dan dari lokasi layanan. Selain itu, Anda juga harus bertanggung jawab untuk mengasuransikan setiap produk yang dikirim atau dikembalikan ke lokasi layanan resmi dan menanggung risiko hilangnya produk saat pengiriman.

Layanan Jaminan melalui Pengiriman (Mail-in)

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan melalui pengiriman. Menurut ketentuan layanan ini, Anda harus mengirimkan produk Perangkat Keras HP ke lokasi layanan resmi untuk diperbaiki. Kecuali dilarang oleh hukum setempat, anda harus membayar di muka segala biaya pengiriman, pajak, atau bea yang terkait dengan transportasi produk menuju lokasi layanan. Selain itu, Anda juga bertanggung jawab untuk mengasuransikan setiap produk yang dikirim dan menanggung risiko hilangnya produk saat pengiriman. HP akan mengembalikan produk yang sudah diperbaiki serta menanggung semua biaya pengiriman dan asuransinya.

Layanan Jaminan Di Tempat

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan di tempat. Berdasarkan ketentuan layanan di tempat, atas kebijaksanaannya sendiri, HP dapat menentukan, apakah kerusakan tersebut dapat diperbaiki:

- Secara jarak jauh
- Dengan menggunakan komponen CSR
- Melalui panggilan layanan pada lokasi unit yang rusak

Jika pada akhirnya HP memutuskan bahwa panggilan layanan di tempat memang diperlukan untuk memperbaiki kerusakan, kunjungan ke lokasi akan dijadwalkan selama jam kerja standar kecuali ditentukan lain untuk Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli.. Biasanya, jam kerja standar adalah pukul 08:00 sampai 17:00, Senin sampai Jumat, namun jam kerja ini dapat bervariasi tergantung pada praktik bisnis setempat. Waktu respons dapat beragam, dan mungkin dikenakan biaya, tergantung pada kendala perjalanan dan jarak tempuh dari lokasi Dukungan HP atau penyedia layanan resmi HP terdekat.

Untuk menemukan nomor telepon dan mungkin juga peta lokasi Dukungan HP atau penyedia layanan resmi HP terdekat, kunjungi situs Web HP di

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Untuk dapat menerima dukungan di tempat, Anda harus:

- Menunjuk wakil yang menyaksikan saat HP melakukan layanan jaminan di tempat Anda
- Memberitahu HP jika produk digunakan di lingkungan yang bisa membahayakan kesehatan atau keselamatan para karyawan atau subkontraktor HP
- Sesuai persyaratan keamanan yang wajar, harap memberikan akses yang memadai, bebas dan aman kepada HP untuk menggunakan semua fasilitas, informasi dan sistem yang dianggap penting oleh HP untuk melaksanakan dukungan secara tepat waktu
- Memastikan bahwa semua label produsen (seperti nomor seri) berada di tempatnya, bisa diakses dan terbaca
- Menjaga lingkungan yang konsisten dengan spesifikasi produk dan konfigurasi yang didukung

Peningkatan Layanan

HP memiliki serangkaian dukungan dan layanan tambahan untuk produk Anda yang dapat dibeli langsung. Namun, sebagian dukungan dan produk yang terkait mungkin hanya tersedia di sebagian negara/kawasan. Untuk mendapatkan informasi tentang ketersediaan peningkatan layanan dan biayanya, Anda dapat merujuk ke alat bantu pencarian HP Care Pack di

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Untuk mendapatkan ikhtisar penawaran dukungan penuh, silakan kunjungi <http://www.hp.com>, pilih negara/kawasan Anda lalu ketik “Packaged Services” di dalam bar pencarian.

Setup Awal dan Dukungan Teknis untuk Perangkat Lunak yang Disertakan

Dukungan Teknis untuk Perangkat Lunak HP Anda, perangkat lunak pihak ketiga yang diinstal oleh HP dan perangkat lunak pihak ketiga yang dibeli dari HP, dapat diperoleh dari HP melalui sejumlah cara, termasuk media elektronik dan telepon, dalam waktu sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian. Lihat “Menghubungi HP” untuk informasi online dan dukungan melalui telepon. Setiap pengecualian terhadap ketentuan ini akan dicantumkan dalam Perjanjian Lisensi Pengguna Akhir (End User License Agreement atau EULA).

Dukungan menyertakan bantuan dengan:

- Menjawab pertanyaan mengenai penginstalan (cara, langkah pertama, dan persyaratan).
- Mengatur dan mengkonfigurasi perangkat lunak dan perangkat tambahan yang disediakan atau dibeli bersama Produk Perangkat Keras HP (cara dan langkah pertama.) Tidak termasuk pengoptimalan sistem, kustomisasi dan konfigurasi jaringan.
- Menjelaskan pesan-pesan error sistem.
- Memisahkan masalah sistem dari masalah penggunaan perangkat lunak.
- Mendapatkan informasi HP Care Pack atau update untuk perangkat lunak yang disediakan atau dibeli bersama Produk Perangkat Keras HP.

Dukungan TIDAK menyertakan bantuan dengan:

- Membuat atau mendiagnosa program atau source code yang dibuat pengguna.
- Penginstalan perangkat lunak non-HP.
- Pengoptimalan sistem, kustomisasi dan konfigurasi jaringan.

Sistem Operasi Freeware dan Sumber Terbuka dan Aplikasi

HP tidak memberikan dukungan teknis untuk perangkat lunak yang tersedia di bawah lisensi publik oleh pihak ketiga, (perangkat lunak “Freeware” dan “Sumber Terbuka”), termasuk sistem operasi atau aplikasi. Dukungan teknis untuk perangkat lunak Freeware dan Sumber Terbuka yang dibekalkan bersama Produk Perangkat Keras HP, disediakan oleh vendor perangkat lunak Freeware atau Sumber Terbuka. Untuk mendapatkan informasi kontak dukungan, silakan merujuk ke sistem operasi Freeware atau Sumber Terbuka atau bantuan aplikasi, dokumen atau keterangan dukungan aplikasi lainnya yang disertakan dengan Produk Perangkat Keras HP Anda.

Menghubungi HP

Jika produk Anda tidak berfungsi saat Masa Jaminan Terbatas masih berlaku dan berbagai saran dalam dokumentasi produk tidak berhasil mengatasi masalah, Anda dapat memperoleh dukungan dengan melakukan salah satu berikut ini:

- Mencari dan menghubungi lokasi HP Support terdekat melalui World Wide Web di: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Hubungi penyedia layanan resmi HP.

Sebelum menghubungi HP atau penyedia layanan resmi HP, harap menyediakan informasi berikut ini:

- Nomor seri, nama model, dan nomor model produk.
- Pesan-pesan error terkait
- Pilihan tambahan
- Sistem operasi
- Perangkat keras atau lunak dari pihak ketiga
- Pertanyaan-pertanyaan rinci

Cara memeriksa Hak Jaminan dan Dukungan

Anda dapat memeriksa hak jaminan Anda dengan memasukkan nomor model dan nomor seri produk Anda di:

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

Pendaftaran HP Care Pack Services dapat dilihat di:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Waktu Respons

Pengiriman Jaminan berdasarkan negara/kawasan di mana layanan tersebut diminta, bukan di tempat pembelian unit. Waktu tanggapan berdasarkan pada hari kerja dan jam kerja standar setempat. Kecuali jika dinyatakan lain, semua tanggapan dihitung sejak pelanggan menghubungi HP sampai HP menetapkan waktu yang disetujui bersama untuk melaksanakan dukungan, atau sampai HP mulai melaksanakan dukungan atau pemeriksaan jarak jauh. Waktu respons (termasuk Layanan Jaminan Hari Kerja Berikutnya, jika tersedia) adalah berdasarkan upaya wajar yang bersifat komersial. Di beberapa negara/kawasan dan bergantung pada kendala pemasok tertentu, waktu tanggapan dapat beragam. Jika lokasi Anda berada di luar zona layanan umum, waktu tanggapan dapat lebih lama atau ada biaya tambahan. Hubungi HP atau penyedia layanan resmi HP untuk ketersediaan waktu respons di tempat Anda.



578794-BW1

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard, dan logo Hewlett-Packard adalah merek dagang dari Hewlett-Packard Development Company, L.P. di Amerika Serikat dan negara/kawasan lain. Semua nama produk yang disebutkan di dalam dokumen ini mungkin adalah merek dagang atau merek dagang terdaftar dari masing-masing perusahaannya. Dicitak di