

Garanție limitată globală HP și asistență tehnică

Garanție limitată HP pentru hardware

Perioada de garanție limitată

Perioada de garanție limitată pentru produsul dvs HP este înscrisă pe etichetele cu numărul serial aplicate pe produs. Primul număr este perioada de garanție pentru componente în zile (d) sau ani (y), al doilea număr este perioada de garanție pentru manoperă în zile (d) sau ani (y), iar al treilea număr este perioada de garanție pentru service la fața locului în zile (d) sau ani (y). De exemplu, dacă perioada de garanție limitată indicată pe eticheta cu numărul serial este 1a/1a/1a, aceasta înseamnă că garanția este de 1 an pentru componente, 1 an pentru manoperă și un an pentru service la fața locului. Perioada de garanție limitată începe la data achiziționării sau cesionării de la HP sau la data la care HP a finalizat instalarea. Factura sau documentul de livrare care arată data achiziționării sau cesionării produsului este dovada că ați achiziționat sau cesionat produsul la data respectivă, cu excepția cazului în care HP sau distribuitorul vă informează altfel în scris. Este posibil să vi se solicite să prezentați dovada achiziționării sau cesionării ca o condiție pentru a beneficia de service în garanție.

Service-ul în garanție indicat aici reflectă ofertele de garanție la nivel de bază. Produsul hardware poate să beneficieze de îmbunătățiri ale garanției de bază; contactați cel mai apropiat birou de vânzări HP pentru informații despre garanția existentă.

Condiții generale

Această garanție limitată pentru hardware HP vă oferă dvs, în calitate de client, drepturi exprese de garanție limitată de la HP, în calitate de producător. Pentru o descriere pe larg a clauzelor garanției limitate, consultați situl Web HP. În plus, este posibil să aveți și alte drepturi legale conform legislației locale în vigoare sau conform unui acord special, scris, cu HP.

ÎN MĂSURA PERMISĂ DE LEGISLAȚIA LOCALĂ, HP NU OFERĂ NICIO ALTĂ GARANȚIE SAU CONDIȚIE EXPRESĂ, ÎN SCRIS SAU VERBAL, ȘI HP RESPINGE ÎN MOD EXPRES ORICE GARANȚII SAU CONDIȚII NEDECLARATE ÎN ACEASTĂ GARANȚIE LIMITATĂ. ÎN LIMITELE PERMISE DE LEGISLAȚIA LOCALĂ CU JURISDICȚIE ÎN AFARA STATELOR UNITE, HP RESPINGE ORICE GARANȚII SAU CONDIȚII IMPLICITE, INCLUSIV ORICE GARANȚII IMPLICITE ÎN LEGĂTURĂ CU VANDABILITATEA SAU ADECVAREA LA UN ANUMIT SCOP. PENTRU TOATE TRANZACȚIILE EFECTUATE ÎN STATELE UNITE, ORICE GARANȚIE SAU CONDIȚIE IMPLICITĂ REFERITOARE LA VANDABILITATE, CALITATE SATISFĂCĂTOARE SAU ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP SE LIMITEAZĂ LA DURATA DE GARANȚIE EXPRESĂ STABILITĂ MAI SUS. ÎN UNELE STATE SAU ȚĂRI/REGIUNI NU ESTE PERMISĂ LIMITAREA DURATEI UNEI GARANȚII IMPLICITE SAU EXCLUDEREA SAU LIMITAREA PAGUBELOR ACCIDENTALE SAU COLATERALE PENTRU PRODUSELE DE CONSUM. ÎN ASTFEL DE STATE SAU ȚĂRI/REGIUNI, ESTE POSIBIL CA ASEMENEA EXCLUDERI SAU LIMITĂRI ALE ACESTEI GARANȚII LIMITATE SĂ NU FIE APLICABILE PENTRU DVS. PENTRU TRANZACȚIILE CU CONSUMATORI DIN AUSTRALIA ȘI NOUA ZEELANDĂ, TERMENII DE GARANȚIE LIMITATĂ DIN ACEASTĂ DECLARAȚIE, CU EXCEPȚIA SITUAȚIILOR PERMISE DE LEGE, NU EXCLUD, NU RESTRICȚIONEAZĂ, NU MODIFICĂ, CI SE ADAUGĂ LA DREPTURILE STATUTARE OBLIGATORII CARE SE APLICĂ LA COMERCIALIZAREA ACESTUI PRODUS CĂTRE DVS.

Această garanție limitată este valabilă pentru toate țările/regiunile și poate intra în vigoare în orice țară/regiune în care HP sau furnizorii săi de service autorizați oferă servicii de garanție pentru produse cu același număr de model ca cel stabilit în această garanție limitată. Această Garanție limitată HP este supusă tuturor legilor și reglementărilor aplicabile, inclusiv din SUA și al altor legi și reglementări de export și import naționale.

În baza acestei garanții limitate HP, produsele achiziționate dintr-o țară/regiune pot fi transferate în altă țară/regiune, în care HP sau furnizorii săi de service autorizați oferă service în garanție pentru produse cu

aceiași număr de model. Este posibil ca termenii de garanție, disponibilitatea serviciilor și timpul de răspuns pentru service să difere de la o țară/regiune la alta. Timpul de răspuns standard pentru service în garanție se poate modifica în funcție de disponibilitatea pieselor pe plan local. Dacă este cazul, furnizorul de servicii HP autorizat vă poate oferi detalii. HP nu va modifica forma, scopul sau funcția acestui produs HP pentru a-l face să funcționeze într-o țară pentru care nu a fost conceput să funcționeze, din motive legale sau de reglementare.

HP nu răspunde de niciun tarif sau taxă percepute pentru transferarea produselor. Transferul produselor poate intra sub incidența controalelor de export ale guvernului Statelor Unite sau ale altor guverne.

Această garanție limitată este valabilă numai pentru produsele hardware marca HP și marca Compaq (denumite colectiv în această garanție limitată "produse hardware HP") vândute sau cesionate de Compania Hewlett-Packard, de reprezentanțele sale din întreaga lume, de filialele sale, de distribuitorii autorizați sau de distribuitorii la nivel de țară (denumiți colectiv în această garanție limitată "HP") cu această garanție limitată. Termenul "produs hardware HP" se limitează la componentele hardware și firmware-ul necesar. Termenul "produs hardware HP" NU include nicio aplicație sau program software, perifericele sau produsele care nu sunt marca HP. În măsura permisă de legislația locală, toate produsele sau perifericele care nu sunt marca HP din exteriorul produsului hardware HP - precum subsisteme de stocare externe, afișaje, imprimante și alte periferice - sunt furnizate "CA ATARE", fără garanție HP. Totuși, producătorii, furnizorii sau editorii produselor non-HP vă pot asigura direct propria lor garanție.

HP garantează că produsele hardware HP achiziționate sau cesionate de la HP nu vor prezenta defecte materiale sau de manoperă în condițiile utilizării normale pe timpul perioadei de garanție limitată.

Perioada de garanție limitată începe la data achiziționării sau cesionării de la HP sau la data la care HP a finalizat instalarea. Factura sau documentul de livrare care arată data achiziționării sau cesionării produsului este dovada că ați achiziționat sau cesionat produsul la data respectivă. Este posibil să vi se solicite să prezentați dovada achiziționării sau cesionării ca o condiție pentru a beneficia de service în garanție. Aveți dreptul la service în garanție pentru hardware conform termenilor și condițiilor din acest document, dacă este necesară o reparație a produsului hardware HP în perioada de garanție limitată.

Dacă nu s-a precizat altfel și în limitele permise de legislația locală, produsele hardware HP noi pot fi fabricate utilizând materiale noi, sau materiale noi și materiale uzate echivalente cu cele noi ca performanțe și fiabilitate. Fraza "echivalent cu unul nou", când este folosită în această Garanție limitată, înseamnă componente folosite sau recondiționate sau produse care nu sunt noi. Totuși, aceste componente sau produse, chiar dacă nu sunt noi, sunt recondiționate la o stare care este echivalentă cu cea a unui produs nou ca performanță și fiabilitate. HP poate să repare sau să înlocuiască produsul hardware HP (a) cu produse noi sau puțin utilizate sau cu piese echivalente cu cele noi ca performanțe și fiabilitate sau (b) cu produse echivalente cu echipamentul original a cărui utilizare s-a întrerupt. Piese de schimb sunt garantate că nu vor prezenta defecțiuni materiale sau de manoperă timp de nouăzeci (90) de zile sau pentru perioada de garanție limitată rămasă pentru produsul hardware HP pe care îl înlocuiesc sau în care sunt instalate, oricare dintre ele este mai lungă.

HP, la discreția sa, va repara sau va înlocui orice componentă sau produs hardware care manifestă un defect material sau de manoperă în timpul perioadei de garanție limitată. Toate piesele componente sau produsele hardware îndepărtate conform acestei garanții limitate devin proprietatea HP. În situația puțin probabilă în care un produs hardware HP prezintă defecțiuni repetate, HP, la alegerea sa, poate opta pentru (a) înlocuirea cu o unitate la alegerea HP, de același tip sau echivalentă ca performanțe cu produsul hardware HP, sau (b) restituirea prețului de achiziție sau a plăților pentru cesiune (mai puțin dobânda) în loc de înlocuire. În măsura permisă de legislația locală, acestea sunt singurele remedii pentru produsele defecte.

Excluderi

HP NU GARANTEAZĂ CĂ ACEST PRODUS VA FUNCȚIONA NEÎNTRERUPT SAU FĂRĂ ERORI. HP NU RĂSPUNDE PENTRU DEFECȚIUNILE CARE SURVIN CA EFECT AL NERESPECTĂRII INSTRUCȚIUNILOR CARE ÎNSOȚESC PRODUSUL HARDWARE HP.

Această garanție limitată nu se aplică la componentele care se cheltuiesc sau se consumă și nu se extinde la niciun produs de la care s-a îndepărtat numărul de serie sau care s-a defectat sau a fost raportat ca defect (a) ca rezultat al unui accident, utilizări incorecte, abuz, contaminare, întreținere sau calibrare incorectă sau necorespunzătoare sau alte cauze externe; (b) prin funcționarea în afara parametrilor de utilizare declarați în documentația pentru utilizator livrată împreună cu produsul; (c) prin utilizarea de software, interfețe, piese sau consumabile care nu au fost furnizate de HP; (d) printr-o pregătire sau întreținere incorectă a locului de amplasare; (e) prin infectarea cu viruși; (f) prin pierderea sau

deteriorarea pe timpul transportului; sau (g) prin modificarea sau repararea de către oricine altcineva în afară de (i) HP, (ii) un furnizor de servicii HP autorizat sau (iii) dvs, când instalați cu aprobarea HP piese HP care pot fi înlocuite de utilizatorul final, dacă acestea sunt disponibile pentru produs în țara/regiunea în care se efectuează reparația.

TREBUIE SĂ FACEȚI PERIODIC COPII DE REZERVĂ ALE DATELOR STOCATE PE UNITATEA DE DISC SAU PE ALTE DISPOZITIVE DE STOCARE, CA MĂSURĂ DE PRECAUȚIE ÎMPOTRIVA DEFECTIUNILOR POSIBILE, MODIFICĂRII SAU PIERDERII DATELOR. ÎNAINTE DE A RETURNA ORICE UNITATE PENTRU REPARARE, ASIGURAȚI-VĂ CĂ AȚI FĂCUT COPII DE REZERVĂ ALE DATELOR ȘI CĂ AȚI ÎNDEPĂRTAT ORICE INFORMAȚII CONFIDENȚIALE, PRIVATE SAU PERSONALE. HP NU RĂSPUNDE DE DETERIORAREA SAU PIERDEREA NICIUNOR PROGRAME, DATE SAU SUPORTURI DE STOCARE MOBILE ȘI HP NU RĂSPUNDE DE RESTAURAREA SAU REINSTALAREA ALTOR PROGRAME SAU DATE DECÂT SOFTWARE-UL INSTALAT DE HP CÂND A FOST FABRICAT PRODUSUL.

HP nu răspunde pentru nicio problemă de interoperabilitate sau compatibilitate cauzată de (1) utilizarea de produse, software sau componente opționale care nu sunt acceptate de HP; (2) utilizarea de configurații care nu sunt acceptate de HP; sau (3) instalarea de piese destinate unui sistem într-un alt model sau alt tip de sistem.

Remediul exclusiv

ÎN LIMITELE PERMISE DE LEGISLAȚIA LOCALĂ APLICABILĂ, ACEȘTI TERMENI ȘI CONDIȚII CONSTITUIE UN CONTRACT DE GARANȚIE COMPLET ȘI EXCLUSIV ÎNTRE DUMNEAVOASTRĂ ȘI HP, PRIVIND PRODUSUL HARDWARE HP ACHIZIȚIONAT SAU CESIONAT ȘI TERMENII ȘI CONDIȚIILE MENȚIONATE SURCLASEAZĂ ORICE ALTE CONTRACTE SAU GARANȚII ANTERIOARE - INCLUSIV GARANȚIILE DIN LITERATURA COMERCIALĂ HP SAU CONSULTANȚA OFERITĂ DE HP SAU DE UN AGENT SAU ANGAJAT AL HP - CARE ESTE POSIBIL SĂ SE FI ÎNCHEIAT ÎN LEGĂTURĂ CU ACHIZIȚIONAREA SAU CESIONAREA PRODUSULUI HARDWARE HP. Nicio modificare a condițiilor din această garanție limitată nu este valabilă decât dacă este făcută în scris și semnată de un reprezentant autorizat al HP.

Limitarea răspunderii

ÎN MĂSURA PERMISĂ DE LEGISLAȚIA LOCALĂ, DACĂ PRODUSUL HARDWARE HP NU FUNCȚIONEAZĂ AȘA CUM SE GARANTEAZĂ MAI SUS, RĂSPUNDEREA MAXIMĂ A HP CONFORM ACESTEI GARANȚII LIMITATE SE LIMITEAZĂ EXPRES LA CONTRAVALOAREA PREȚULUI PLĂTIT PENTRU PRODUS SAU LA COSTUL REPARAȚIEI SAU ÎNLOCUIRII ORICĂREI COMPONENTE HARDWARE CARE FUNCȚIONEAZĂ NECORESPUNZĂTOR ÎN CONDIȚII DE UTILIZARE NORMALĂ. CU EXCEPȚIA CELOR MENȚIONATE MAI SUS, HP NU VA FI RĂSPUNZĂTOR ÎN NICIO SITUAȚIE PENTRU NICIO DEFECTIUNĂ PROVOCATĂ DE PRODUS SAU DE LIPSA DE FUNCȚIONARE A PRODUSULUI, INCLUSIV PENTRU ORICE PIERDERE DE PROFIT SAU DE ECONOMII SAU PENTRU PAGUBE SPECIALE, ACCIDENTALE SAU COLATERALE ȘI HP NU RĂSPUNDE PENTRU NICIO RECLAMAȚIE FĂCUTĂ DE UN TERȚ SAU FĂCUTĂ DE DUMNEAVOASTRĂ PENTRU UN TERȚ. ÎN MĂSURA PERMISĂ DE LEGISLAȚIA LOCALĂ, ACEASTĂ LIMITARE A RESPONSABILITĂȚII ESTE VALABILĂ CHIAR DACĂ PAGUBELE SUNT DEPISTATE SAU DACĂ SE FACE O RECLAMAȚIE, CONFORM ACESTEI GARANȚII LIMITATE SAU CA RECLAMARE A UNEI ÎNȚELEGERI (INCLUSIV O NEGLIJENȚĂ ȘI RĂSPUNDERE STRICTĂ PENTRU PRODUS), A UNUI CONTRACT SAU A ORICĂREI ALTE RECLAMAȚII. ACEASTĂ LIMITARE A RĂSPUNDERII NU SE POATE RECUZA SAU AMENDA DE CĂTRE NICIO PERSOANĂ ȘI ACEASTĂ LIMITARE A RĂSPUNDERII DEVINE EFECTIVĂ CHIAR DACĂ AȚI AVERTIZAT HP SAU UN REPREZENTANT AUTORIZAT AL HP DESPRE POSIBILITATEA APARIȚIEI UNOR ASTFEL DE DEFECTIUNI. ORICUM, ACEASTĂ LIMITARE A RĂSPUNDERII NU SE APLICĂ ÎN CAZUL RECLAMAȚIILOR LEGATE DE RĂNIRI ALE PERSOANELOR. ACEASTĂ GARANȚIE LIMITATĂ VĂ OFERĂ DREPTURI LEGALE SPECIFICE. ESTE

POSSIBIL SĂ AVEȚI ȘI ALTE DREPTURI CARE DIFERĂ DE LA UN STAT LA ALTUL SAU DE LA O ȚARĂ LA ALTA. PENTRU O DETERMINARE COMPLETĂ A DREPTURILOR PE CARE LE AVEȚI, CONSULTAȚI LEGISLAȚIA VALABILĂ PENTRU STATUL SAU ȚARA RESPECTIVĂ.

Garanție limitată pentru accesorii și componente opționale

Condițiile de garanție limitată pentru majoritatea accesoriilor și componentelor opționale (componente opționale HP) sunt stabilite în garanția limitată aplicabilă pentru componentele opționale HP și livrate cu produsul. În cazul în care componenta opțională HP este instalată într-un produs hardware HP, HP va asigura service în garanție fie pentru perioada specificată în documentele de garanție (perioada de garanție limitată pentru componentele opționale HP) livrate împreună cu componenta opțională HP, fie pentru perioada de garanție rămasă a produsului hardware HP în care s-a instalat componenta opțională HP, aplicându-se perioada cea mai mare, dar nu mai mult de trei (3) ani de la data achiziționării componentei opționale HP. Perioada de garanție limitată pentru componente opționale HP începe la data achiziționării de la HP sau de la un distribuitor autorizat HP. Factura sau documentul de livrare care arată data achiziționării componentei opționale HP este data de începere a garanției. Pentru detalii suplimentare, consultați garanția limitată pentru componente opționale HP. În măsura permisă de legislația locală, componentele opționale non-HP sunt furnizate "CA ATARE". Totuși, producătorii și furnizorii produselor non-HP vă pot asigura direct garanții.

Garanție limitată pentru software

CU EXCEPȚIA CELOR PREVĂZUTE ÎN LICENȚA DE SOFTWARE PENTRU UTILIZATORUL FINAL, ÎN CONTRACTUL DE LICENȚĂ AL PROGRAMULUI SAU ÎN LEGISLAȚIA LOCALĂ, PRODUSELE SOFTWARE, INCLUSIV ORICE PRODUSE SOFTWARE, FREEWARE SAU CU SOFTWARE CU SURSĂ DESCHISĂ (software furnizat sub licență publică de terțe părți, inclusiv sisteme de operare sau aplicații) SAU SISTEMUL DE OPERARE PREINSTALAT DE HP LIVRAT "CA ATARE" ȘI CU TOATE DEFECTELE SALE, IAR HO RESPINGE PRIN ACEST DOCUMENT ORICE ALTE GARANȚII IMPLICITE, ÎNDATORIRI SAU CONDIȚII DE VANDABILITATE, DE ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP SAU DE LIPSĂ A VIRUȘILOR. Unele state/jurisdicții nu permit excluderea garanțiilor sau limitărilor implicite pe durata perioadelor de garanție implicite, deci este posibil ca declarația de mai sus să nu fie aplicabilă în totalitate. ÎN LIMITELE MAXIME PERMISE DE LEGISLAȚIA LOCALĂ, ÎN NICIO SITUAȚIE HP SAU FURNIZORII SĂI NU VOR RĂSPUNDE PENTRU NICIO PGUBĂ SPECIALĂ, ACCIDENTALĂ, INDIRECTĂ SAU COLATERALĂ, ORICARE AR FI ACEASTA (INCLUZÂND, DAR FĂRĂ LIMITARE LA PAGUBELE DIN PIERDEREA PROFITULUI, A CONFIDENȚIALITĂȚII SAU A ALTOR INFORMAȚII), PENTRU ÎNTRERUPERI ALE ACTIVITĂȚII, PENTRU VĂTĂMARE PERSONALĂ, PENTRU PIERDEREA CARACTERULUI CONFIDENȚIAL GENERAT DE SAU LEGAT DE UTILIZAREA SAU INCAPACITATEA DE A UTILIZA PRODUSUL SOFTWARE CHIAI DACĂ HP SAU ORICARE ALT FURNIZOR A FOST AVERTIZAT DESPRE POSIBILITATEA PRODUCERII UNOR ASTFEL DE PAGUBE ȘI CHIAI DACĂ REMEDIEREA NU REUȘEȘTE SĂ ÎȘI ATINGĂ SCOPUL ESENȚIAL. Unele state/jurisdicții nu permit excluderea sau limitarea pagubelor accidentale sau colaterale, deci este posibil ca limitările sau excluderile de mai sus să nu se aplice în cazul dvs. În măsura permisă de legislația locală, singurele obligații ale HP în perioada de garanție legate de software-ul distribuit de HP sub marca HP, sunt cele stabilite în licența pentru utilizatorul final aplicabilă sau în contractul de licență pentru program furnizat împreună cu software-ul respectiv. Dacă suportul mobil pe care HP distribuie software-ul se dovedește cu defecțiuni materiale sau de manoperă în nouăzeci (90) de zile de la achiziționare, singurul remediu va fi returnarea suportului mobil către HP pentru înlocuire.

Este răspunderea dvs să contactați producătorii sau furnizorii non-HP pentru asistență în garanție.

Responsabilitățile clientului

Pentru ca HP să evite riscul de cheltuieli pentru probleme neacoperite de garanția dvs limitată (probleme care nu se datorează defectelor materiale și de manoperă privind produsele hardware HP), vi se va solicita să asistați HP după cum urmează:

- Verificați configurațiile, încărcați cel mai recent firmware, instalați patch-urile software, executați programele de diagnosticate și utilitățile HP.
- Implementați procedurile temporare sau mediile de lucru furnizate de HP atunci când HP realizează

soluții permanente.

- Utilizați soluțiile HP de asistență la distanță, acolo unde se aplică. HP vă recomandă insistent să utilizați tehnologiile de asistență disponibile, furnizate de HP. Dacă optați să nu desfășurați capacități disponibile pentru asistență de la distanță, este posibil să vi se perceapă costuri suplimentare din cauza cerințelor mari de resurse pentru asistență.
- Cooperați cu HP încercând să rezolvați problemele prin telefon, email sau chat online. Pentru aceasta este posibil să fie necesar să efectuați proceduri de diagnosticare de rutină, să instalați actualizări sau pachete de software suplimentare, să îndepărtați componentele opționale de la alți furnizori și/sau să înlocuiți componente opționale.
- Faceți periodic copii de rezervă ale fișierelor, datelor sau programelor stocate pe unitatea de disc sau pe alte dispozitive de stocare, ca măsură de precauție împotriva posibilelor defectțiuni, modificări sau pierderi. Înainte de a returna orice produs hardware HP pentru asistență sau reparații în garanție, faceți copii de rezervă ale fișierelor, datelor și programelor și ștergeți orice informații confidențiale, private sau personale.
- Scoateți toate componentele opționale externe sau accesoriile care se pot pierde în timpul procesului de reparare sau înlocuire.
- Efectuați activitățile suplimentare definite în cadrul fiecărui tip de service în garanție dintre cele definite mai jos și oricare alte acțiuni rezonabile pe care HP le poate solicita pentru a efectua cât mai bine asistența în garanție.

Tipuri de service în garanție pentru hardware

În continuare sunt enumerate tipurile de service de asistență în garanție care se pot aplica produselor hardware HP pe care le-ați achiziționat. Este posibil ca unele servicii să nu fie disponibile în toate țările sau regiunile.

Service în garanție cu reparare de către client

Produsele HP sunt proiectate cu multe piese CSR (Customer Self Repair - Reparare de către client), în scopul minimizării perioadei de timp necesare pentru reparații și pentru a permite o mai mare flexibilitate la efectuarea înlocuirii pieselor defecte. Dacă în timpul perioadei de diagnosticare HP identifică faptul că reparațiile se pot realiza utilizând o piesă CSR, HP vă va expedia direct piesa respectivă pentru a o înlocui. Există două categorii de piese CSR:

- Piese pentru care repararea de către client este obligatorie. Dacă solicitați la HP înlocuirea acestor piese, veți suporta cheltuielile de transport și de manoperă aferente acestui serviciu.
- Piese pentru care repararea de către client este opțională. Aceste piese sunt și ele proiectate pentru a fi reparate de către client. Totuși, dacă solicitați înlocuirea acestora de către HP în locul dvs, este posibil să nu vi se perceapă taxe suplimentare, în funcție de tipul de service în garanție desemnat pentru produs.

În funcție de disponibilitate și acolo unde condițiile geografice permit, piesele CSR vor fi expediate cu livrare în următoarea zi lucrătoare. Acolo unde condițiile geografice permit, este posibil să vi se ofere, la tarife suplimentare, livrarea în aceeași zi sau în patru ore. Dacă este necesară asistența, apelați telefonic Centrul de asistență tehnică HP și un tehnician vă va ajuta prin telefon, email sau chat online. HP specifică în documentația expedită împreună cu piesa CSR de schimb dacă trebuie să returnați la HP piesa defectă. În cazurile în care piesa defectă trebuie către HP, trebuie să o expediați la HP într-o perioadă definită de timp, de regulă cinci (5) zile lucrătoare. Piesa defectă trebuie returnată împreună cu documentația asociată din materialele de expediție furnizate. Nereturnarea piesei defecte poate avea ca efect facturarea piesei înlocuitoare de către HP. În cazul unei reparări de către client, HP va achita toate costurile de expediție și de returnare a produsului și va alege curierul/transportatorul utilizat. Clasificarea componentelor CSR poate fi diferită în funcție de țară sau regiune.

Service în garanție numai pentru componente

Este posibil ca garanția limitată HP să includă service în garanție numai pentru componente. În condițiile de service numai pentru piese, HP va furniza gratuit piesele înlocuitoare. Dacă reparația este efectuată de HP, cheltuielile de manoperă și de logistică vor fi suportate de client.

Service în garanție complex, cu înlocuirea unității

Este posibil ca garanția limitată HP să includă service în garanție complet, cu înlocuirea unității. În condițiile de service în garanție complex cu înlocuirea unității, HP va expedia direct către dvs o unitate de schimb în cazul în care produsul hardware achiziționat este diagnosticat ca defect. Când primiți

unitatea de schimb, trebuie să returnați unitatea defectă către HP, în ambalajul care sosește unitatea de schimb, într-o perioadă definită de timp, de regulă cinci (5) zile. HP va suporta toate costurile de expediere și de asigurări pentru returnarea unității defecte către HP. Nereturnarea unității defecte poate avea ca efect facturarea unității înlocuitoare de către HP. HP asigură service complex cu returnarea unității în timpul orelor de program standard. Orelor de program standard sunt de regulă 08.00 - 17.00, de luni până vineri, dar este posibil să difere în funcție de specificul local al activității. Timpul de răspuns poate varia și pot apărea taxe suplimentare, în funcție de constrângerile de logistică și distanța până la cea mai apropiată unitate de service HP sau prestator de service autorizat HP. Pentru a găsi numerele de telefon și în unele cazuri harta pentru cea mai apropiată unitate de asistență HP sau prestator de service autorizat HP, consultați situl Web HP la

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

Service în garanție de tip ridicare și returnare

Este posibil ca garanția limitată HP să includă service în garanție de tip ridicare și returnare. În condițiile de service în garanție de tip ridicare și returnare, HP va ridica unitatea defectă din locul în care să aflați, o va repara și o va returna în același loc. HP va suporta toate costurile de reparație și de asigurări pentru acest tip de service.

Service în garanție cu transportul clientului

Este posibil ca garanția limitată HP să includă service în garanție cu transportul clientului. Conform condițiilor de service cu transportul clientului, trebuie să predați produsul hardware HP la un atelier de service autorizat pentru reparații în garanție. Cu excepția cazului în care legislația locală interzice, trebuie să achitați în avans orice taxe, tarife sau comisioane de expediere asociate cu transportul produsului spre sau de la atelierul de service. În plus, este răspunderea dvs să asigurați orice produs expedit sau returnat către un atelier de service autorizat și să vă asumați riscul pierderii pe timpul transportului.

Service în garanție prin poștă

Este posibil ca garanția limitată HP să includă service în garanție prin poștă. Conform condițiilor de service prin poștă, trebuie să predați produsul hardware HP la un atelier de service autorizat pentru reparații în garanție. Cu excepția cazului în care legislația locală interzice, trebuie să achitați în avans orice taxe, tarife sau comisioane de expediere asociate cu transportul produsului spre sau de la locul de reparație. În plus, este răspunderea dvs să asigurați orice produs expedit și să vă asumați riscul pierderii pe timpul transportului. HP vă va returna produsul reparat și va suporta toate costurile de logistică și de asigurări pentru returnarea produsului la dvs.

Service în garanție la sediul beneficiarului

Este posibil ca garanția limitată HP să includă service în garanție la sediul beneficiarului. Conform condițiilor de service la sediul beneficiarului, HP va determina, la discreția sa, dacă o defecțiune poate fi reparată:

- De la distanță
- Utilizând o piesă CSR
- Printr-un apel telefonic de service de la locația unității defecte

Dacă HP stabilește il ultimă instanță că pentru a repara o defecțiune este necesară o vizită de service la sediul beneficiarului, vizita va fi programată în timpul orelor de program standard, dacă nu s-a specificat altfel pentru produsul hardware HP pe care l-ați achiziționat. Orelor de program standard sunt de regulă 08.00 - 17.00, de luni până vineri, dar este posibil să difere în funcție de specificul local al activității. Timpul de răspuns poate varia și pot apărea taxe suplimentare, în funcție de constrângerile de deplasare și distanța până la cea mai apropiată unitate de service HP sau prestator de service autorizat HP. Pentru a găsi numerele de telefon și în unele cazuri harta pentru cea mai apropiată unitate de asistență HP sau prestator de service autorizat HP, consultați situl Web HP la

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

Pentru a primi asistență la sediul beneficiarului, trebuie:

- Să aveți un reprezentant prezent atunci când HP furnizează service în garanție la sediul dvs.
- Să informați HP dacă produsele se utilizează într-un mediu în care angajații sau colaboratorii HP pot fi expuși unor riscuri potențiale privind sănătatea sau siguranța.
- Respectând cerințele rezonabile de securitate ale beneficiarului, să le asigurați reprezentanților HP acces suficient, liber și în siguranță și posibilitatea de a utiliza toate facilitățile, informațiile și sistemele determinate ca necesare de către echipa HP pentru a furniza o asistență promptă

- Să vă asigurați că toate etichetele producătorului (precum numerele de serie) sunt la locul lor, accesibile și lizibile.
- Să mențineți un mediu care respectă specificațiile produsului și configurațiile acceptate

Actualizările service-ului

HP dispune de o serie de pachete de service și asistență suplimentare pentru produs, care se pot achiziționa pe plan local. Oricum, este posibil ca anumite produse de asistență sau înrudite să nu fie disponibile în toate țările/regiunile. Pentru informații despre disponibilitatea actualizărilor de service și despre prețurile acestora, consultați instrumentul de căutare a pachetelor de servicii de asistență (Hp Care Pack) de la adresa: <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Pentru a obține o prezentare generală a ofertei complete de asistență, vizitați: <http://www.hp.com>, selectați țara și tastați "Pachet de servicii" în bara de căutare.

Instalare inițială și asistența tehnică pentru software-ul inclus

Asistența tehnică pentru software-ul HP, software-ul realizat de terți preinstalat de HP și software-ul realizat de terți achiziționat de la HP, inclusiv asistența pentru instalarea inițială, este disponibilă de la HP prin mai multe metode de contact, inclusiv prin suporturi media și prin telefon, timp de nouăzeci (90) de zile de la data achiziționării. Pentru resurse interactive și asistență prin telefon, consultați "Contactarea HP". Toate excepțiile de la aceste prevederi sunt specificate în acordul de licență pentru utilizatorul final EULA (End User License Agreement).

Asistența cuprinde:

- Răspunsuri la întrebări despre instalare (mod de instalare, primii pași și cerințe preliminare).
- Instalarea și configurarea software-ului și a componentelor opționale furnizate sau achiziționate cu produse hardware HP (modul de instalare și primii pași). Se exclud optimizarea, particularizarea și configurarea în rețea a sistemului.
- Interpretarea mesajelor de eroare ale sistemului.
- Izolarea problemelor de sistem de problemele de utilizare a software-ului.
- Obținerea informațiilor sau actualizărilor prin pachete de asistență pentru software-ul furnizat sau achiziționat împreună cu produse hardware HP.

Asistența NU cuprinde:

- Generarea sau diagnosticarea programelor sau codurilor sursă generate de utilizator.
- Instalarea de produse non-HP.
- Optimizarea, particularizarea și configurarea în rețea a sistemului.

Sisteme de operare și aplicații gratuite

HP nu asigură asistență tehnică pentru software furnizat cu licență publică de către alți furnizori, "software" "Freeware" și "Sursă deschisă"), inclusiv sistemele de operare sau aplicațiile. Asistența tehnică pentru software-ul Freeware sau Sursă deschisă furnizate cu produsele hardware HP este asigurată de distribuitorul de software Freeware sau Sursă deschisă. Pentru informații de contactare a asistenței, consultați ajutorul sistemului de operare sau aplicației Freeware sau Sursă deschisă, documentația sau altă declarație de asistență pentru aplicație furnizată cu produsul hardware HP.

Contactarea HP

Dacă produsul se defectează în timpul perioadei de garanție limitată și sugestiile din documentația produsului nu rezolvă problema, aveți posibilitatea să beneficiați de asistență astfel:

- Găsiți cel mai apropiat atelier de asistență HP prin World Wide Web la: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Contactați prestatorul de service autorizat HP.

Înainte de a suna la HP sau un prestator de service autorizat HP, să aveți la îndemână informațiile următoare:

- Numărul de seri al produsului, numele modelului și numărul de model al produsului
- Mesaje de eroare aplicabile
- Componentele opționale adăugate
- Sistemul de operare

- Hardware sau software de la alți furnizori
- Întrebări detaliate

Cum verificați dacă aveți dreptul la garanție sau la asistență

Puteți verifica dacă aveți dreptul la garanție introducând numărul modelului de produs și numărul de serie la:

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

Înregistrarea serviciilor prin pachete de asistență se poate verifica la:

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

Timpul de răspuns

Asigurarea garanției se bazează pe țara sau regiunea în care este solicitat service-ul, nu acelea din care a fost cumpărată unitatea. Timpul de răspuns se bazează pe ziua de lucru și orele lucrătoare standard locale. Dacă nu s-a precizat altfel, orice răspuns se măsoară începând de la ora aplicării de către client până când HP fie a stabilit o oră acceptată mutual pentru efectuarea asistenței, fie a început să furnizeze asistență sau diagnosticarea la distanță. Timpul de răspuns (inclusiv pentru service în garanție în următoarea zi lucrătoare, dacă este disponibilă) se bazează pe un efort rezonabil din punct de vedere comercial. În unele țări și cu anumite constrângeri din partea furnizorilor, timpul de răspuns poate varia. Dacă vă aflați în afara zonei de service deservite, timpul de răspuns poate fi mai lung sau este posibil să fie tarifat suplimentar. Pentru disponibilitatea timpului de răspuns în zona în care vă aflați, contactați organizația de service HP locală.



578794-271

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard, and the Hewlett-Packard logo are trademarks of Hewlett-Packard Development Company, L.P. in the U.S. and other countries. All other product names mentioned herein may be trademarks or registered trademarks of their respective companies. Printed in