

אחריות מוגבלת ותמיכה טכנית של HP ברחבי העולם

אחריות מוגבלת על חומרה של HP

תקופת האחריות המוגבלת

תקופת האחריות המוגבלת עבור מוצר HP שברשותך מפורטת בתוויות המספר הסידורי המודבקות על-גבי המוצר. המספר הראשון מציין את תקופת האחריות עבור חלקים בימים (d) או בשנים (y), המספר השני מציין את תקופת האחריות עבור עבודה בימים (d) או בשנים (y) והמספר השלישי מציין את תקופת האחריות עבור שירות באתר הלקוח בימים (d) או בשנים (y). לדוגמה, אם תקופת האחריות המוגבלת המוצגת על-גבי תווית המספר הסידורי היא 1y/1y/1y, פירוש הדבר שהשירות ניתן לשנה עבור חלקים, לשנה עבור עבודה ולשנה באתר הלקוח. תקופת האחריות המוגבלת מתחילה בתאריך הרכישה או החכירה מ-HP, או מהתאריך שבו HP השלימה את ההתקנה. הקבלה שלך עם תאריך המכירה או המסירה, הנושאת את תאריך הרכישה או החכירה של המוצר, היא ההוכחה של תאריך הקניה או החכירה אלא אם כן HP או המשווק שלך מסרו לך מידע שונה בכתב. ייתכן שתידרש לספק הוכחת קניה או חכירה כתנאי לקבלת שירות במסגרת האחריות.

שירות האחריות המפורט במסמך זה משקף חבילות אחריות ברמה בסיסית. ייתכן ששיפורים עבור האחריות הבסיסית יהיו כלולים במוצר החומרה של HP שברשותך; לקבלת מידע עדכני אודות האחריות, פנה ל-HP.

תנאים כלליים

האחריות המוגבלת לרכיבי חומרה של HP מספקת לך, הלקוח, זכויות מפורשות של אחריות מוגבלת מ-HP, היצרן. בקר באתר האינטרנט של HP לקבלת תיאור מקיף של זכויות האחריות המוגבלת שלך. בנוסף, ייתכן שיש לך זכויות משפטיות נוספות כפי שמתיר זאת החוק המקומי או הסכם מיוחד בכתב עם HP.

ככל שמתיר זאת החוק המקומי, HP אינה נושאת באף אחריות מפורשת אחרת או תנאי מכל סוג שהוא, בכתב או בעל-פה. בנוסף, HP מצהירה במפורש שאינה נושאת באחריות או בתנאים שלא צוינו באחריות מוגבלת זו. ככל שמתיר זאת החוק המקומי של תחומי השיפוט שמחוץ לארצות הברית, HP אינה מתחייבת, במפורש או מכללא, לאחריות או לתנאים כלשהם, לרבות סחירות המוצר והתאמתו למטרה מסוימת. עבור כל העסקאות המבוצעות בארצות הברית, כל אחריות או תנאי המשתמעים בנוגע לסחירות המוצר, לאיכות משביעת-רצון שלו ולהתאמתו למטרה מסוימת, מוגבלים למשך תקופת האחריות המפורשת כמפורט לעיל. מדינות/אזורים מסוימים אינם מתירים הגבלה של משך האחריות המשתמעת או אי-הכללה או הגבלה של נזקים מקריים או תוצאתיים עבור מוצרים ללקוח. במדינות/אזורים אלה, ייתכן שחריגות והגבלות מסוימות של אחריות מוגבלת זו לא יחולו עליך.

עבור עסקאות של לקוחות, תנאי האחריות המוגבלת הכלולים בכתב אחריות זה, למעט במידת המותר על-פי דין, אינם שוללים, מגבילים או משנים את הזכויות החוקתיות המחייבות החלות על מכירה של מוצר זה לך, ומהווים תוספת להן.

אחריות מוגבלת זו חלה על כל המדינות/אזורים וניתן לאכוף אותה בכל מדינה/אזור שבהם HP או ספקי השירות המורשים שלה מציעים שירות אחריות עבור אותו מספר דגם של מוצר הכפוף לתנאים המפורטים באחריות מוגבלת זו. אחריות מוגבלת זו של HP כפופה לכל החוקים והתקנות הישימים לרבות חוקים ותקנות ליצוא ויבוא של ארה"ב ושל מדינות אחרות.

במסגרת אחריות מוגבלת זו של HP, ניתן להעביר מוצרים הנרכשים במדינה/אזור מסוימים למדינה/אזור אחרים שבהם HP או ספקי השירות המורשים שלה מציעים שירות אחריות עבור אותו מספר דגם של המוצר. תנאי האחריות, זמינות השירות וזמני התגובה למתן שירות עשויים להשתנות בהתאם למדינה/אזור. זמן התגובה למתן שירות של האחריות הסטנדרטית כפוף לשינויים בהתאם לזמינות החלקים המקומית. במקרה זה, ספק השירות המורשה של HP יכול לספק לך את הפרטים. HP לא תשנה את הצורה, המבנה או הפונקציה של מוצר זה של HP כדי לאפשר לו לפעול במדינה/אזור שבהם מעולם לא היה אמור לפעול מסיבות משפטיות או מסיבות של תקינה. HP אינה אחראית לכל תעריף או מס העשויים להיות כרוכים בהעברת המוצרים. ייתכן שהעברת המוצר תכוסה על-ידי בקרת היצוא המונפקת על-ידי ארצות הברית או ממשלות אחרות.

אחריות מוגבלת זו חלה על מוצרי חומרה מתוצרת HP או Compaq (המכונים באופן קולקטיבי "מוצרי חומרה של HP" באחריות מוגבלת זו), הנרכשים או מוחזרים מחברת Hewlett-Packard Company, חברות הבת שלה ברחבי העולם, הסניפים, המשווקים המורשים, המפיצים המורשים או המפיצים המקומיים שלה (המכונים באופן קולקטיבי "HP" באחריות מוגבלת זו) יחד עם אחריות מוגבלת זו. המונח "מוצר חומרה של HP" מוגבל לרכיבי החומרה ולקושחה הדרושה. המונח "מוצר חומרה של HP" אינו כולל כל יישום תוכנה או תוכנית, מוצרים שאינם מתוצרת HP או ציוד היקפי שאינו ממותג HP. ככל שמתיר זאת החוק המקומי, כל המוצרים שאינם מתוצרת HP או ציוד היקפי שאינו ממותג HP שהינם חיצוניים למוצר החומרה של HP—כגון תת-מערכות חיצוניות לאחסון, צגים, מדפסות וציוד היקפי אחר—מסופקים "כפי שהם", ללא אחריות של HP. עם זאת, יצרנים וספקים שאינם מטעם HP, או מפיצים, עשויים לספק לך אחריות משלהם באופן ישיר.

HP מבטיחה שמוצרי החומרה של HP שרכשתי או חכרתי מ-HP הינם נטולי פגמים בעבודה או בחומר בשימוש רגיל במהלך תקופת האחריות המוגבלת. תקופת האחריות המוגבלת מתחילה בתאריך הרכישה או החכירה מ-HP, או מהתאריך שבו HP השלימה את ההתקנה. הקבלה שלך עם תאריך החכירה או המסירה, המציגה את תאריך הרכישה או החכירה של המוצר, היא ההוכחה שלך לתאריך הקניה או החכירה. ייתכן שתידרש לספק הוכחת קניה או חכירה כתנאי לקבלת שירות במסגרת האחריות. הנך זכאי לשירות אחריות על חומרה בהתאם לתנאים המפורטים במסמך זה, אם נדרש תיקון למוצר החומרה של HP שברשותך במסגרת תקופת האחריות המוגבלת.

אלא אם צוין אחרת, וככל שמתיר זאת החוק המקומי, ניתן לייצר מוצרי חומרה חדשים של HP באמצעות חומרים חדשים או באמצעות חומרים חדשים משומשים השקולים לחדשים ברמת הביצועים והאמינות. הביטוי "שווי ערך לחדשים" המופיע בכתב אחריות מוגבלת זה מתייחס לחלקים או מוצרים משומשים או משופצים שאינם חדשים. יחד עם זאת חלקים ומוצרים אלה, אף שאינם חדשים, משופצים למצב שווה ערך לחדש בביצועים ואמינות. HP רשאית לתקן או להחליף מוצרי חומרה של HP (א) במוצרים או חלקים חדשים או משומשים השקולים לחדשים ברמת הביצועים והאמינות, או (ב) במוצרים שקולים למוצר מקורי שייצורו הופסק. חלקי החילוף הינם נטולי פגמים בחומר או בעבודה, באחריות למשך תשעים (90) יום, או למשך היתרה של תקופת האחריות המוגבלת של מוצר החומרה של HP שאותו הם מחליפים או שבו הם מותקנים, לפי התקופה הארוכה מבין השתיים.

HP תתקן או תחליף, לפי שיקול דעתה, כל רכיב או מוצר חומרה שקיים בו פגם בחומר או בעבודה במהלך תקופת האחריות המוגבלת. כל חלקי הרכיבים או מוצרי החומרה שמוסרים במסגרת אחריות מוגבלת זו הופכים לרכוש HP. במקרה הלא-סביר שבו יתגלו במוצר החומרה של HP פגמים חוזרים, HP רשאית לבחור, לפי שיקול דעתה, לספק לך (א) יחידה חלופית שתיבחר על-ידי HP ותהיה זהה או שקולה למוצר החומרה של HP שברשותך ברמת הביצועים או (ב) לתת לך החזר כספי עבור מחיר הרכישה או תשלומי החכירה (פחות ריבית) במקום החלפה. ככל שמתיר זאת החוק המקומי, זוהי התרופה הבלעדית העומדת לרשותך עבור מוצרים פגומים.

חריגות

HP אינה מתחייבת לך שהפעולה של מוצר זה תהיה נטולת הפרעות או שגיאות. HP אינה אחראית לנזק הנגרם כתוצאה מכשל ביישום ההוראות המיועדות עבור מוצר החומרה של HP. אחריות מוגבלת זו לא תחול על פריטים מתכלים או על מוצר שהוסר ממנו המספר הסידורי או על מוצר שניזוק או נפגם (א) עקב תאונה, שימוש בלתי הולם, חבלה או גורמים חיצוניים אחרים; (ב) כתוצאה מהפעלה בניגוד לתנאי השימוש שצוינו בתיעוד הנלווה למוצר; (ג) כתוצאה משימוש ברכיבי תוכנה, ממשק או רכיבים אחרים שלא סופקו על-ידי HP; (ד) כתוצאה מפעולות הכנה או תחזוקה לא נאותות; (ה) כתוצאה מפגיעת וירוסים; (ו) כתוצאה מאובדן או נזקים בהעברה; או (ז) כתוצאה מהכנסת שינויים או ביצוע פעולות שירות על-ידי גורם אחר שאינו (1) נציג HP, (2) ספק שירות מורשה של HP או (3) התקנה עצמית שלך של רכיבי HP הניתנים להחלפה או רכיבים המאושרים על-ידי HP אם הם זמינים בארץ או באזור שבהם ניתן השירות.

עליך ליצור עותקי גיבוי מעת לעת של כל הנתונים המאוחסנים בכונן הקשיח או בהתקני אחסון אחרים שברשותך כאמצעי זהירות כנגד כשל, שינוי או אובדן נתונים אפשרי. לפני שתחזיר יחידה כלשהי לצורך קבלת שירות, הקפד לגבות את הנתונים ולהסיר פריטים חסויים, קנייניים או אישיים. ככל שמתיר זאת החוק המקומי, HP אינה אחראית לנזק או לאובדן של תוכניות, נתונים או אמצעי אחסון נשלפים ו-HP אינה אחראית לשחזור או להתקנה מחדש של תוכניות או נתונים כלשהם מלבד התוכנות המותקנות על-ידי HP בתהליך הייצור של המוצר.

HP אינה אחראית לכל בעיה ביכולת פעולה הדדית או תאימות שעשויה להתעורר כאשר (1) נעשה שימוש במוצרים, תוכנות או אפשרויות שלא נתמכים על-ידי HP; (2) נעשה שימוש בתצורות שאינן נתמכות על-ידי HP; או (3) חלקים המיועדים עבור מערכת אחת מותקנים במערכת אחרת מתוצרת אחרת או מדגם אחר.

התרופה הבלעדית

ככל שמתיר זאת החוק המקומי הישים, תנאים אלה מהווים הסכם אחריות שלם ובלעדי בין לבין HP בנוגע למוצר החומרה של HP שרכשת או חכרת ותנאים אלה גוברים על כל הסכם או ייצוג קודם—לרבות ייצוג המופיע בספרות המכירות של HP או עצה שניתנה לך על-ידי HP או על-ידי סוכן או עובד של HP—שנעשו ביחס לרכישה או חכירה מצדך של מוצר החומרה של HP. כל שינוי בתנאים של אחריות מוגבלת זו יהיה תקף רק אם ייעשה בכתב ויחתם על-ידי נציג מורשה של HP.

הגבלת החבות

ככל שמתיר זאת החוק המקומי: אם מוצר החומרה של HP שברשותך אינו פועל כמובטח באחריות לעיל, החבות המרבית של HP תחת אחריות מוגבלת זו הינה מוגבלת במפורש למחיר הנמוך יותר מבין המחיר ששילמת עבור המוצר, ועלות התיקונים או ההחלפה של כל רכיב חומרה שלא פועל כהלכה בתנאים של שימוש רגיל.

לחוציא את המצוין לעיל, לא תחול על HP אחריות על לנזקים כלשהם שייגרמו על-ידי המוצר או לכשל בביצועי המוצר, כולל אובדן רווחים או חסכוניות, או נזקים מיוחדים, מקריים או תוצאתיים ו-HP לא תישא בכל אחריות שהיא לתביעות שיוגשו על-ידי צד שלישי או שיוגשו על-ידך כנגד צד שלישי.

ככל שמתיר זאת החוק המקומי: הגבלה זו של החבות חלה בין אם הנזקים נדרשים או נתבעים במסגרת אחריות מוגבלת זו או כתביעת נזיקין (לרבות רשלנות ואחריות מפורשת של המוצר), תביעה חוזית או כל תביעה אחרת. הגבלה זו של החבות אינה ניתנת לויתור או לתיקון על-ידי כל אדם שהוא והגבלה זו של החבות תהיה בתוקף גם אם מסרת ל-HP או לנציג מוסמך של HP הודעה בדבר האפשרות לנזקים מסוג זה. עם זאת, הגבלה זו של החבות לא תחול על תביעות של פציעה אישית.

אחריות מוגבלת זו מספקת לך זכויות משפטיות ספציפיות. כמו כן, ייתכן שיש לך זכויות אחרות שעשויות להשתנות בהתאם למדינה/אזור. מומלץ שתיוועץ בחוקים החלים במדינה/אזור שלך כדי לקבוע בוודאות מהן זכויותיך.

אחריות מוגבלת על רכיבים אופציונליים ואביזרים

תנאי האחריות המוגבלת עבור מרבית הרכיבים האופציונליים והאביזרים ממותג HP (רכיבים אופציונליים של HP) מפורטים באחריות המוגבלת החלה על רכיב אופציונלי של HP ומצורפת למוצר. אם הרכיב האופציונלי של HP מותקן במוצר חומרה של HP, HP עשויה לספק שירות אחריות עבור התקופה המפורטת במסמכי האחריות (תקופת האחריות המוגבלת עבור רכיב אופציונלי של HP) המצורפת לרכיב האופציונלי של HP או עבור תקופת האחריות הנותנת של מוצר החומרה של HP שבו יותקן הרכיב האופציונלי או האביזר של HP, לפי התקופה הארוכה מבין השתיים, אך היא לא תעלה על שלוש (3) שנים מהתאריך שבו רכשת את הרכיב האופציונלי או האביזר של HP. תקופת האחריות המוגבלת עבור רכיב אופציונלי של HP מתחילה בתאריך הרכישה מ-HP או ממשווק מורשה של HP. הקבלה שלך עם תאריך המכירה או המסירה, המציגה את תאריך הרכישה של הרכיב האופציונלי של HP, מהווה את התאריך שבו מתחילה האחריות שלך. לקבלת פרטים נוספים, עיין באחריות המוגבלת עבור רכיב אופציונלי של HP שברשותך. ככל שמתיר זאת החוק המקומי, רכיבים אופציונליים שאינם מתוצרת HP מסופקים "כפי שהם". עם זאת, יצרנים וספקים שאינם מטעם HP עשויים לספק לך אחריות באופן ישיר.

אחריות מוגבלת על תוכנה

מלבד כמפורט ברישיון הישים לתוכנה של משתמש הקצה או בהסכם של רישיון התוכנית, או אם צוין אחרת במסגרת החוק המקומי, מוצרי תוכנה, לרבות כל מוצרי התוכנה, תוכנה חופשית או תוכנה ממקור פתוח (תוכנה המסופקת במסגרת רישיון ציבורי על-ידי צד שלישי, לרבות מערכות הפעלה או יישומים) או מערכת ההפעלה המותקנת מראש על-ידי HP, מסופקות "כפי שהן" ועם כל הפגמים, ו-HP מתנעת בזאת מכל אחריות ותנאים אחרים, בין אם מפורשים, משתמעים או חוקתיים, לרבות, אך מבלי להגביל, אחריות ושל זכות ואי-הפרה, כל אחריות משתמעת, חובות או תנאים של סחירות, של התאמה למטרה מסוימת ושל העדר וירוסים. מדינות/אזורים/תחומי שיפוט מסוימים אינם מתירים מניעה של אחריות משתמעת או הגבלות על משך האחריות המשתמעת, ולפיכך כתב הוויתור שלעיל עשוי שלא לחול עליך במלואו. ככל שמתיר זאת החוק הישים, בשום מקרה HP או הספקים שלה לא יהיו אחראים לכל נזק מיוחד, מקרי, לא ישיר או תוצאתי שהוא (לרבות, אך לא רק, נזקים כתוצאה מאובדן רווחים או מידע סודי או כל מידע אחר, הפרעה לעסק, פגיעה אישית, אובדן פרטיות הנובע או קשור באופן כלשהו לשימוש או לאי-היכולת להשתמש במוצר התוכנה, גם אם נמסרה הודעה ל-HP או לאחד מהספקים שלה בנוגע לאפשרות של נזקים כאלה וגם אם התרופה לא מועילה למטרה העיקרית שלה. מדינות/אזורים/תחומי שיפוט מסוימים אינם מתירים מניעה או הגבלה של נזקים מקריים או תוצאתיים, ולפיכך ייתכן שהגבלה או המניעה שלעיל לא חלה עליך. ככל שמתיר זאת החוק המקומי, התחייבויות האחריות היחידות של HP בנוגע לתוכנה המופצת על-ידי HP תחת שם המותג HP מפורטות ברישיון הישים למשתמש הקצה או בהסכם הרישיון של התוכנית המצורף לתוכנה האמורה. אם המדיה הנשלפת שעליה HP מפיצה את התוכנה, מתגלה כפגומה בחומר או בעבודה תוך תשעים (90) יום מתאריך הרכישה, התרופה הבלעדית שלך תהיה להחזיר את המדיה הנשלפת ל-HP לצורך החלפה. מוטלת עליך האחריות לפנות ליצרנים או לספקים שאינם של HP כדי לקבל מהם תמיכה לאחריות שלהם.

האחריות המוטלת על הלקוח

- כדי למנוע את הסיכון של תביעות בגין בעיות שלא מכוסות על-ידי האחריות המוגבלת שלך (בעיות שאינן תוצאה של פגמים בחומר ובעבודה במוצרי חומרה של HP), אתה תתבקש לסייע ל-HP באופן הבא:
- בדוק את התצורות, טען את הקושחה העדכנית ביותר, התקן תיקונים לתוכנה, הפעל את כלי האבחון וכלי השירות של HP.
 - יישם הליכים זמניים או פתרונות עקיפים המסופקים על-ידי HP בזמן ש-HP פועלת למציאת פתרון קבוע.
 - השתמש בפתרונות התמיכה מרחוק של HP במידת האפשר. HP ממליצה לך מאוד להשתמש בטכנולוגיות תמיכה זמינות המסופקות על-ידי HP. אם אתה בוחר שלא ליישם את יכולות התמיכה מרחוק הזמינות, אתה עשוי לשאת בעלויות נוספות בגין דרישות מוגברות למשאבי תמיכה.
 - שתף פעולה עם HP בניסיון לפתור את הבעיה באמצעות צ'אט מקוון, דואר אלקטרוני או טלפון. הדבר עשוי לדרוש ביצוע הליכי אבחון שגרתיים, התקנה של עדכונים או תיקונים נוספים לתוכנה, הסרת אפשרויות של צד שלישי, ו/או אפשרויות החלפה.
 - צור עותקי גיבוי מעת לעת של כל הנתונים המאוחסנים בכוון הקשיח או בהתקני אחסון אחרים שברשותך כאמצעי זהירות כנגד כשל, שינוי או אובדן אפשריים. לפני החזרה של מוצר חומרה של HP לקבלת תמיכה או תיקונים במסגרת האחריות, גבה את כל הקבצים, הנתונים והתוכניות שלך, והסר כל מידע חסוי, קנייני או אישי.
 - הסר את כל הרכיבים האופציונליים החיצוניים או האביזרים שעשויים להיאבד במהלך תיקון או החלפה.
 - בצע משימות נוספות כמוגדר בכל אחד מסוגי שירות האחריות המפורטים להלן וכל פעולה נוספת ש-HP עשויה לדרוש ממך באופן סביר כדי לבצע את התמיכה במסגרת האחריות באופן הטוב ביותר.

סוגי שירות במסגרת האחריות על רכיבי חומרה

להלן מפורטים סוגי שירות התמיכה במסגרת האחריות שעשויים להיות ישימים למוצר החומרה של HP שרכשת. ייתכן שלא כל השירותים זמינים בכל המדינות/אזורים.

שירות אחריות לתיקון על-ידי הלקוח

מוצרי HP מתוכננים עם חלקים רבים הניתנים לתיקון על-ידי הלקוח (CSR) כדי לקצר את זמן התיקון ולאפשר גמישות רבה יותר בביצוע החלפה של חלקים פגומים. אם במהלך תקופת האבחון, HP מזהה שניתן לבצע את התיקון על-ידי שימוש בחלק CSR, HP תספק חלק זה ישירות אליך לצורך החלפה. ישנן שתי קטגוריות של חלקי CSR:

■ חלקים שעבורם תיקון על-ידי לקוח הוא חובה. אם תבקש מ-HP או מספק שירות מורשה של HP להחליף חלקים אלה, אתה תחויב בגין המשלוח ועלויות העבודה של שירות זה.

■ חלקים שעבורם תיקון על-ידי לקוח הוא אופציונלי. חלקים אלה מתוכננים גם הם לתיקון על-ידי הלקוח. עם זאת, אם תדרוש מ-HP שתחליף אותם עבורך, ייתכן שהדבר יעשה ללא חיוב נוסף תחת סוג שירות האחריות המוקצה למוצר שברשותך.

בהתאם לזמינות וככל שהמיקום הגיאוגרפי מאפשר זאת, חלקי CSR יסופקו ביום העבודה הבא. אספקה באותו יום או בתוך ארבע שעות עשויה להיות מוצעת תמורת תשלום נוסף כאשר המיקום הגיאוגרפי מאפשר זאת. אם נדרש סיוע, באפשרותך לפנות לתמיכה הטכנית של HP ותקבל סיוע מטכנאי באמצעות צ'אט מקוון, דואר אלקטרוני או טלפון. HP מפרטת בתיעוד המסופק עם חלק ה-CSR החלופי האם יש צורך להחזיר את החלק הפגום ל-HP. במקרים שבהם יש צורך להחזיר את החלק הפגום ל-HP, עליך לשלוח את החלק הפגום ל-HP תוך פרק זמן מוגדר, לרוב חמישה (5) ימי עבודה. יש להחזיר את החלק הפגום יחד עם התיעוד השייך אליו בחומר האריזה המסופק. אם החלק הפגום לא יוחזר, HP עשויה לחייב אותך בגין ההחלפה. במקרה של תיקון על-ידי הלקוח, HP תשלם את כל הוצאות המשלוח ועלויות החזרת החלק ותקבע את חברת השילוח שבה יעשה שימוש. הסיווג של חלקי CSR עשוי להשתנות בהתאם למדינה/אזור.

שירות אחריות עבור חלקים בלבד

האחריות המוגבלת של HP שברשותך עשויה לכלול שירות אחריות לחלקים בלבד. במסגרת התנאים של שירות לחלקים בלבד, HP תספק חלקים חלופיים ללא תשלום. אם HP תבצע את התיקון, עלויות העבודה והלוגיסטיקה יחולו עליך.

שירות אחריות להחלפה מתקדמת של יחידה

האחריות המוגבלת של HP שברשותך עשויה לכלול שירות אחריות להחלפה מתקדמת של יחידה. במסגרת התנאים של שירות האחריות להחלפה מתקדמת של יחידה, HP תשלח יחידה חלופית ישירות אליך אם מוצר החומרה של שרכשת מאובחן כפגום. עם קבלת היחידה החלופית, אתה תידרש להחזיר את היחידה הפגומה ל-HP, באריזה המסופקת עם היחידה החלופית, תוך פרק זמן מוגדר, לרוב חמישה (5) ימים. HP תישא בכל עלויות המשלוח והביטוח הדרושות כדי להחזיר את היחידה הפגומה ל-HP. אם היחידה הפגומה לא תוחזר, HP עשויה לחייב אותך בגין החלפת היחידה. HP מספקת שירות להחלפה מתקדמת של יחידה במסגרת שעות העבודה הרגילות של המשרד. שעות העבודה הרגילות של המשרד הן לרוב משעה 8:00 בבוקר ועד 5:00 אחר הצהריים (8:00 עד 17:00), בימי שני עד שישי, אך השעות עשויות להשתנות בהתאם למנהגים העסקיים המקומיים. זמן התגובה עשוי להשתנות, וייתכן חיוב בגין עלויות נוספות, בהתאם למגבלות הלוגיסטיקה והמרחק ממרכז התמיכה הקרוב ביותר של HP או מספק השירות המורשה הקרוב ביותר של HP. לאיתור מספרי הטלפון, ובמקרים מסוימים מפות, של מרכז התמיכה הקרוב ביותר של HP או של ספק השירות המורשה הקרוב ביותר של HP, בקר באתר האינטרנט של HP בכתובת <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

שירות אחריות לאיסוף והחזרה

האחריות המוגבלת של HP שברשותך עשויה לכלול שירות אחריות לאיסוף והחזרה. במסגרת התנאים של שירות האיסוף וההחזרה, HP תאסוף את היחידה הפגומה מאתר הלקוח, תתקן אותה ותחזיר אותה לאתר הלקוח. HP תישא בכל עלויות התיקון, הלוגיסטיקה והביטוח עבור שירות מסוג זה.

שירות אחריות למשלוח

האחריות המוגבלת של HP שברשותך עשויה לכלול שירות אחריות למשלוח. במסגרת התנאים של שירות המשלוח, אתה תידרש לשלוח את מוצר החומרה של HP שברשותך לאתר שירות מורשה לצורך תיקון במסגרת האחריות. עליך לשלם מראש את עלויות המשלוח והמסים הכרוכים בהעברה של המוצר אל אתר השירות וממנו, אלא אם החוקים המקומיים אוסרים זאת. בנוסף, אתה אחראי לביטוח כל מוצר שנשלח לאתר שירות מורשה או מוחזר אליי, ואתה נוטל על עצמך את הסיכון שבאובדן במהלך המשלוח.

שירותי אחריות למשלוח בדואר

האחריות המוגבלת של HP שברשותך עשויה לכלול שירותי אחריות למשלוח בדואר. במסגרת התנאים של שירות המשלוח בדואר, אתה תידרש לשלוח את מוצר החומרה של HP שברשותך לאתר שירות מורשה לצורך תיקון במסגרת האחריות. אלא אם נאסר על-ידי חוקים מקומיים, עליך לשלם מראש את עלויות המשלוח והמסים הכרוכים בהעברה של המוצר אל אתר התיקון. בנוסף, אתה אחראי לביטוח כל מוצר שתשלח, ואתה נוטל על עצמך את הסיכון שבאובדן במהלך המשלוח. HP תחזיר את המוצר המתוקן אליך והיא תישא בכל עלויות הלוגיסטיקה והביטוח כדי להחזיר את המוצר אליך.

שירותי אחריות לתיקון באתר הלקוח

האחריות המוגבלת של HP שברשותך עשויה לכלול שירותי אחריות לתיקון באתר הלקוח. במסגרת התנאים של שירות באתר הלקוח, HP עשויה, לפי שיקול דעתה, לקבוע אם ניתן לתקן פגם:

- מרחוק
 - על-ידי שימוש בחלק CSR
 - על-ידי מתן שירות באתר שבו נמצאת היחידה הפגומה
- אם HP מחליטה בסופו של דבר שנדרש שירות באתר הלקוח כדי לתקן את הפגם, קריאת השירות תקבע במהלך שעות העבודה הרגילות של המשרד אלא אם צוין אחרת עבור מוצר החומרה של HP שרכשת. שעות העבודה הרגילות של המשרד הן לרוב משעה 8:00 בבוקר ועד 5:00 אחר הצהריים (8:00 עד 17:00), בימי שני עד שישי, אך השעות עשויות להשתנות בהתאם למנהגים העסקיים המקומיים. זמן התגובה עשוי להשתנות, וייתכן חיוב בגין עלויות נוספות, בהתאם למגבלות הנסיעה והמרחק ממרכז התמיכה הקרוב ביותר של HP או מספק השירות המורשה הקרוב ביותר של HP. לאיתור מספרי הטלפון, ובמקרים מסוימים מפות, של מרכז התמיכה הקרוב ביותר של HP או של ספק השירות המורשה הקרוב ביותר של HP, בקר באתר האינטרנט של HP בכתובת <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwwcontact.html>.

לקבלת תמיכה באתר, עליך:

- לוודא שנוכח נציג מטעמך כאשר HP מספקת את שירותי האחריות באתר שלך
- ליידע את HP במידה שהמוצרים נמצאים בשימוש בסביבה שמהווה סכנה אפשרית לבריאות או לבטיחות של עובדי HP או קבלני המשנה שלה
- בכפוף לדרישות האבטחה הסבירות שלה, ספק ל-HP גישה ושימוש מספיקים, חופשיים ובטוחים במתקנים, במידע ובמערכות ש-HP קבעה כי הן דרושות לה כדי לספק תמיכה במועד
- ודא שכל תוויות היצרנים (כגון מספרים סידוריים) נמצאות במקומן, ניתנות לגישה וקריאות
- נהל סביבה שתואמת למפרטי המוצר ולתצורות הנתמכות

שדרוגים לשירות

HP מציעה מגוון של אפשרויות נוספות לכיסוי תמיכה ושירות עבור המוצר שברשותך, שאותן ניתן לרכוש באופן מקומי. עם זאת, ייתכן ששירותי תמיכה ומוצרים קשורים מסוימים לא יהיו זמינים בכל המדינות/אזורים. לקבלת מידע אודות זמינות של שדרוגים לשירות ואודות המחירים שלהם, באפשרותך להיעזר בכלי החיפוש לחבילות HP Care Pack בכתובת <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. לקבלת סקירה של הצעות התמיכה המלאות, בקר בכתובת <http://www.hp.com>, בחר את המדינה/אזור שלך והקלד "Packaged Services" (חבילות שירות) בסרגל החיפוש.

התקנה ראשונית ותמיכה טכנית עבור התוכנה הכלולה

תמיכה טכנית עבור תוכנת HP שברשותך, תוכנת צד שלישית המותקנת מראש על-ידי HP ותוכנת צד שלישית הנרכשת מ-HP, לרבות תמיכה עבור התקנה ראשונית, זמינה מ-HP באמצעות מספר שיטות ליצירת קשר, לרבות אמצעים אלקטרוניים וטלפון, למשך תשעים (90) יום מתאריך הרכישה. ראה "פניה ל-HP" לקבלת משאבים מקוונים ותמיכה טלפונית. כל יוצא מן הכלל לאמור לעיל יפורט בהסכם הרישיון למשתמש קצה (EULA) שלך.

התמיכה כוללת סיוע בעזרת:

- מתן מענה לשאלות שלך בנוגע להתקנה (אופן הביצוע, שלבים ראשוניים ודרישות מוקדמות).
- התקנה והגדרת תצורה של התוכנה ושל האפשרויות שסופקו או נרכשו עם מוצרי החומרה של HP (אופן הביצוע ושלבים ראשוניים). לא כולל מיטוב מערכת, התאמה אישית והגדרת תצורת הרשת.
- פירוש הודעות שגיאה של המערכת.
- הבחנה בין בעיות מערכת לבין בעיות של שימוש בתוכנה.
- קבלת מידע אודות HP Care Pack או עדכונים עבור התוכנה שסופקה או נרכשה עם מוצרי החומרה של HP.

התמיכה אינה כוללת סיוע עבור :

■ יצירה או אבחון של תוכניות הנוצרות על-ידי המשתמש או של קודי מקור.

■ התקנת תוכנה שאינה מתוצרת HP.

■ מיטוב מערכת, התאמה אישית והגדרת תצורת הרשת.

מערכות הפעלה ויישומים מסוג תוכנה חופשית ומקור פתוח

HP אינה מספקת תמיכה טכנית עבור תוכנה המסופקת במסגרת רישיון ציבורי על-ידי צד שלישי (תוכנות "Freeware" (תוכנה חופשית) ו-"Open Source" (מקור פתוח)), לרבות מערכות הפעלה או יישומים. תמיכה טכנית עבור תוכנה חופשית ותוכנת מקור פתוח הנלווית למוצרי חומרה של HP מסופקת על-ידי משווק התוכנה החופשית או המקור הפתוח. לקבלת מידע אודות פניה לקבלת תמיכה, עיין בעזרה של מערכת ההפעלה או היישום מסוג תוכנה חופשית או מקור פתוח, בתיעוד או בהצהרת תמיכה אחרת של היישום המצורפת למוצר החומרה של HP.

פניה ל-HP

אם המוצר שברשותך נפגם במהלך תקופת האחריות המוגבלת וההצעות בתיעוד המוצר אינן פותרות את הבעיה, באפשרותך לקבל תמיכה על-ידי ביצוע אחת מהפעולות הבאות :

■ איתור ופניה לאתר התמיכה הקרוב ביותר של HP באמצעות האינטרנט בכתובת :

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

■ פניה לספק שירות מורשה של HP.

לפני פניה ל-HP או לספק שירות מורשה של HP ודא שברשותך המידע הבא :

■ מספר סידורי של המוצר, שם הדגם ומספר הדגם של המוצר

■ הודעות שגיאה קשורות

■ אפשרויות של תוספות

■ מערכת ההפעלה

■ חומרה או תוכנה של צד שלישי

■ שאלות מפורטות

בדיקת הזכאות לאחריות ותמיכה

באפשרותך לבדוק את הזכאות שלך לאחריות על-ידי הזנת מספר הדגם והמספר הסידורי של המוצר שברשותך בכתובת :

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

ניתן לבדוק את ההרשמה לשירותי HP Care Pack Services בכתובת :

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

זמני תגובה

אספקת האחריות מבוססת על המדינה/אזור שבו השירות נדרש, ולא על המקום שבו היחידה נרכשה. זמני התגובה מבוססים על ימי העבודה הרגילים ועל שעות העבודה הרגילות במקום. אלא אם צוין אחרת, כל התגובות נמדדות ממועד פניית הלקוח ועד ש-HP קובעת מועד לביצוע התמיכה המקובל על שני הצדדים, או עד ש-HP מתחילה לספק תמיכה או אבחון מרחוק. זמני התגובה (לרבות שירות אחריות ביום העבודה הבא, אם זמין) מבוססים על מאמץ סביר מבחינה מסחרית. במדינות/אזורים מסוימים ותחת מגבלות מסוימות מצד הספק, זמני התגובה עשויים להשתנות. אם האתר שלך נמצא מחוץ לאזור השירות המקובל, זמן התגובה עשוי להתארך או שעשוי להיות חייב נוסף. פנה ל-HP או לספק שירות מורשה של HP לקבלת הזמניות של זמני התגובה באזורך.

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard
והסמל של Hewlett-Packard הינם סימנים מסחריים של Hewlett-Packard
Development Company, L.P. בארה"ב ובמדינות/אזורים אחרים. כל שאר שמות
המוצרים הנזכרים לעיל עשויים להיות סימנים מסחריים או סימנים מסחריים
רשומים של החברות השונות בהתאמה. הודפס ב-



578794-BB1