

# Ogólnoświatowa ograniczona gwarancja i wsparcie techniczne HP

## Ograniczona gwarancja na sprzęt firmy HP

### Okres ograniczonej gwarancji

Okres ograniczonej gwarancji na produkt firmy HP wskazany jest na etykietach z numerami seryjnymi dołączonych do produktu. Pierwsza liczba oznacza okres gwarancji na części zamienne podany w dniach (d) lub latach (y), druga liczba — okres gwarancji na robociznę podany w dniach (d) lub latach (y), a trzecia — okres gwarancji na naprawę u klienta podany w dniach (d) lub latach (y). Na przykład jeśli okres ograniczonej gwarancji wskazany na etykietce z numerem seryjnym to 1y/1y/1y, oznacza to roczną gwarancję na części zamienne, roczną gwarancję na robociznę i roczną gwarancję na naprawę u klienta. Za początek okresu ograniczonej gwarancji przyjmuje się datę zakupu lub wzięcia produktu w leasing od firmy HP albo datę ukończenia instalacji przez firmę HP. Za dokument potwierdzający datę zakupu produktu bądź wzięcia go w leasing uznaje się paragon (fakturę) lub pokwitowanie odbioru wyraźnie opatrzone datą zakupu bądź wzięcia w leasing, chyba że firma HP lub sprzedawca udzieli użytkownikowi innej informacji na piśmie. Otrzymanie usługi gwarancyjnej może być uwarunkowane okazaniem przez zamawiającego dowodu zakupu produktu bądź wzięcia go w leasing.

Usługa gwarancyjna wskazana w tym dokumencie stanowi poziom podstawowy oferty gwarancyjnej. Do produktu sprzętowego firmy HP mogą być dołączone rozszerzenia gwarancji podstawowej. W celu uzyskania aktualnych informacji o gwarancji należy skontaktować się z firmą HP.

### Warunki ogólne

Niniejsza ograniczona gwarancja na sprzęt firmy HP przyznaje klientowi wszelkie uprawnienia wynikające wyraźnie z jej postanowień, a możliwość korzystania z tych uprawnień jest zapewniona przez firmę HP — producenta sprzętu. Szczegółowy opis uprawnień wynikających z ograniczonej gwarancji znajduje się w witrynie sieci Web firmy HP. Ponadto klient może korzystać z innych uprawnień wynikających z przepisów obowiązującego prawa lokalnego, a także przyznanych mu w ramach specjalnej pisemnej umowy z firmą HP.

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO FIRMA HP NIE UDZIELA NA SVOJE PRODUKTY ŻADNYCH INNYCH WYRANYCH GWARANCJI LUB WARUNKÓW (ANI PISEMNYCH, ANI USTNYCH) I WYRANIE UCHYŁA WSZELKIE GWARANCJE ORAZ WARUNKI, KTÓRE NIE ZOSTAŁY UJĘTE W NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI. W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO JURYSDYKCJI SPOZA STANÓW ZJEDNOCZONYCH FIRMA HP UCHYŁA WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE, W TYM WSZELKIE DOMNIEMANE GWARANCJE CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ LUB PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. W PRZYPADKU WSZYSTKICH TRANSAKCJI NA TERENIE STANÓW ZJEDNOCZONYCH WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, ZADOWALAJĄCEJ JAKOŚCI LUB PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU SĄ OGRANICZONE DO OKRESU OBOWIĄZYWANIA WYRAŻNEJ GWARANCJI OKREŚLONEJ POWYŻEJ. NIEKTÓRE JURYSDYKCJE NIE POZWALAJĄ NA OGRANICZENIE CZASOWE WZGLĘDEM GWARANCJI DOMNIEMANYCH ANI NA WYŁĄCZENIE LUB OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODY PRZYPADKOWE LUB WTÓRNE DLA PRODUKTÓW KONSUMPCYJNYCH. W ZWIĄZKU Z TYM NIEKTÓRE WYŁĄCZENIA LUB OGRANICZENIA NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI MOGĄ NIE DOTYCZYĆ KONKRETNEGO UŻYTKOWNIKA. W PRZYPADKU TRANSAKCJI DETALICZNYCH WARUNKI NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI, Z POMINIĘCIEM DOPUSZCZALNYCH PRZEZ PRAWO WYJĄTKÓW, NIE WYKLUCZAJĄ, NIE OGRANICZAJĄ ANI NIE MODYFIKUJĄ OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWA. WARUNKI GWARANCJI STANOWIĄ NATOMIAST UZUPEŁNIENIE TYCH PRZEPISÓW W ZAKRESIE SPRZEDAŻY TEGO PRODUKTU.

Niniejsza ograniczona gwarancja jest ważna na całym świecie i może zostać zrealizowana w dowolnym kraju lub regionie, w którym firma HP lub jej autoryzowany punkt serwisowy świadczy usługi dla tego samego modelu produktu zgodnie z postanowieniami niniejszej ograniczonej gwarancji. Niniejsza ograniczona gwarancja firmy HP podlega wszelkim obowiązującym przepisom i uregulowaniom, w tym amerykańskim i innym narodowym przepisom i regulacjom w zakresie eksportu i importu.

Zgodnie z postanowieniami niniejszej ograniczonej gwarancji produkt zakupiony w danym kraju lub regionie może zostać przeniesiony do innego kraju lub regionu, w którym firma HP lub jej autoryzowany punkt serwisowy świadczy usługi serwisowe dla tego samego modelu produktu. Warunki gwarancji, dostępność usług gwarancyjnych oraz czas reakcji mogą być odmienne w różnych krajach i regionach. Standardowy czas reakcji dla usług gwarancyjnych może ulegać zmianom ze względu na dostępność części zamiennych w danym regionie. W takim przypadku szczegółowych informacji może udzielić pracownik autoryzowanego punktu serwisowego produktów firmy HP. Firma HP nie dokona żadnych zmian formy, przydatności ani funkcji produktu firmy HP celem jego przystosowania do działania w kraju, dla którego nie był przeznaczony ze względów formalnych czy prawnych.

Firma HP nie jest odpowiedzialna za żadne cła ani opłaty importowe związane z transferem produktu. Transfer produktów może podlegać kontrolom eksportowym zgodnie z przepisami Stanów Zjednoczonych lub innych krajów.

Niniejsza ograniczona gwarancja ma zastosowanie tylko do produktów sprzętowych opatrzonych marką HP lub marką Compaq (zwanych dalej łącznie „produktami sprzętowymi firmy HP”) sprzedawanych lub oddawanych w leasing przez firmę Hewlett-Packard Company, jej rozmieszczone na całym świecie filie, firmy zależne, autoryzowanych sprzedawców, autoryzowanych dystrybutorów lub dystrybutorów krajowych (zwanych dalej łącznie „firmą HP”). Termin „produkt sprzętowy firmy HP” jest w swym znaczeniu ograniczony do elementów sprzętowych i wymaganego do ich działania oprogramowania układowego. Termin „produkt sprzętowy firmy HP” NIE obejmuje żadnych programów lub aplikacji, produktów innych firm ani urządzeń zewnętrznych nieopatrzonych marką HP. W zakresie dozwolonym przepisami prawa lokalnego wszystkie produkty innych firm oraz nieopatrzone marką HP urządzenia zewnętrzne w stosunku do produktu sprzętowego firmy HP — takie jak zewnętrzne pamięci masowe, monitory, drukarki i inne urządzenia peryferyjne — są dostarczane w stanie „TAK JAK SĄ” bez gwarancji firmy HP. Jednakże inni producenci, dostawcy lub wydawcy mogą dostarczyć osobne gwarancje bezpośrednio użytkownikowi.

Firma HP gwarantuje, że podczas okresu ograniczonej gwarancji zakupione bądź wzięte w leasing od firmy HP produkty sprzętowe marki HP będą przy normalnym użytkowaniu wolne od wad materiałowych i wykonawczych. Za początek okresu ograniczonej gwarancji przyjmuje się datę zakupu lub wzięcia produktu w leasing od firmy HP lub datę ukończenia instalacji przez firmę HP. Za dokument potwierdzający datę zakupu bądź wzięcia go w leasing uznaje się paragon lub pokwitowanie odbioru wyraźnie opatrzone datą zakupu bądź wzięcia w leasing. Otrzymanie usługi gwarancyjnej może być uwarunkowane okazaniem przez zamawiającego dowodu zakupu produktu bądź wzięcia go w leasing. Gdyby w czasie trwania okresu ograniczonej gwarancji produkt sprzętowy firmy HP wymagał naprawy, użytkownik produktu jest uprawniony do otrzymania usługi gwarancyjnej zgodnie z warunkami i postanowieniami zawartymi w tym dokumencie.

O ile nie postanowiono inaczej i w zakresie dozwolonym przepisami prawa lokalnego, nowe produkty sprzętowe firmy HP mogą być wytwarzane z nowych materiałów lub z materiałów nowych i już wcześniej używanych, ale równoważnych pod względem działania i niezawodności materiałom nowym.

Określenie „równoważne materiałom nowym” stosowane w niniejszej ograniczonej gwarancji oznacza używane lub naprawiane części lub produkty, które nie są nowe. Części i produkty te, choć nie nowe, zostały jednak przywrócone do stanu, w którym ich działanie i niezawodność odpowiada działaniu i niezawodności produktów nowych. W ramach gwarancji firma HP może naprawić lub wymienić wadliwe produkty sprzętowe firmy HP, dostarczając (a) nowe lub już wcześniej używane produkty bądź części równoważne pod względem działania i niezawodności częściom nowym albo (b) produkty stanowiące odpowiednik oryginalnego produktu, który nie jest już produkowany. Gwarantuje się, że części zamienne będą wolne od wad materiałowych i wykonawczych — albo przez dziewięćdziesiąt (90) dni, albo przez pozostały okres ograniczonej gwarancji na produkt sprzętowy firmy HP, który zastępuje lub w którym zostały zainstalowane (w zależności od tego, który czas jest dłuższy).

W ciągu okresu ograniczonej gwarancji firma HP zobowiązuje się naprawić lub wymienić produkt lub wszelkie elementy z wadami materiałowymi bądź wykonawczymi, przy czym wybór usługi jest dokonywany przez firmę HP według jej uznania. Wszelkie części składowe lub produkty sprzętowe usunięte w ramach niniejszej ograniczonej gwarancji przechodzą na własność firmy HP. Gdyby, co jest mało prawdopodobne, awaria produktu sprzętowego firmy HP powtarzała się, firma HP może, według własnego uznania,

(a) dostarczyć wybrany przez siebie produkt zamienny — taki sam jak wadliwy produkt sprzętowy firmy HP lub równoważny mu pod względem działania — lub (b) zwrócić użytkownikowi kwotę w wysokości ceny zakupu lub opłat leasingowych (pomniejszonych o odsetki) zamiast wymieniać wadliwy produkt. W zakresie dozwolonym przepisami prawa lokalnego jest to jedyna rekompensata przysługująca za wadliwy produkt.

## **Wyłączenia gwarancji**

FIRMA HP NIE GWARANTUJE, ŻE DZIAŁANIE TEGO PRODUKTU BĘDZIE WOLNE OD ZAKŁÓCEŃ I BŁĘDÓW. FIRMA HP NIE JEST ODPOWIEDZIALNA ZA SZKODY POWSTAŁE W WYNIKU NIEZASTOSOWANIA SIĘ UŻYTKOWNIKA DO INSTRUKCJI PRZEZNACZONYCH DLA PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP.

Postanowienia niniejszej ograniczonej gwarancji nie mają zastosowania do podzespołów rozbudowujących i materiałów eksploatacyjnych ani do żadnych produktów, z których usunięto numer seryjny lub uszkodzonych czy mających wady w wyniku (a) wypadków losowych, niewłaściwego użytkowania, nadmiernej eksploatacji, zanieczyszczenia, niewłaściwej lub nieodpowiedniej obsługi czy kalibracji lub innych przyczyn zewnętrznych; (b) użytkowania produktu w środowisku o parametrach niezgodnych z podanymi w dokumentacji dostarczonej wraz z produktem; (c) zastosowania oprogramowania, złączy, części i materiałów eksploatacyjnych dostarczonych przez inne firmy; (d) niewłaściwego przygotowania miejsca użytkowania lub jego nieodpowiedniej konserwacji; (e) infekcji wirusowych; (f) strat lub uszkodzeń powstałych podczas transportu; (g) modyfikacji lub naprawy wykonanej przez podmioty inne niż (i) firma HP, (ii) autoryzowany punkt serwisowy firmy HP lub (iii) sam użytkownik (tylko w przypadku części zamiennych firmy HP lub zatwierdzonych przez firmę HP instalowanych przez użytkownika końcowego — jeżeli części takie są dostępne w kraju lub regionie naprawy).

JAKO ŚRODEK ZAPOBIEGAJĄCY BŁĘDOM, ZMIANOM LUB UTRATOM DANYCH NALEŻY REGULARNIE TWORZYĆ KOPIE ZAPASOWE DANYCH PRZECHEWYWANYCH NA DYSKU TWARDEMU LUB W INNYCH URZĄDZENIACH PAMIĘCI MASOWEJ. PRZED PRZEKAZANIEM PRODUKTU DO PUNKTU SERWISOWEGO NALEŻY WYKONAĆ KOPIE ZAPASOWE SWOICH DANYCH ORAZ USUNĄĆ Z DYSKU TWARDEGO WSZELKIE POUFNE, ZASTRZEŻONE ORAZ OSOBISTE INFORMACJE. FIRMA HP NIE BIERZE NA SIEBIE ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ZNISZCZENIE CZY UTRATĘ PROGRAMÓW, DANYCH ANI NOŚNIKÓW WYMIENNYCH. FIRMA HP NIE JEST ODPOWIEDZIALNA ZA PRZYWRACANIE ANI PONOWNĄ INSTALACJĘ JAKICHKOLWIEK PROGRAMÓW LUB DANYCH INNYCH NIŻ OPROGRAMOWANIE ZAINSTALOWANE PRZEZ FIRMĘ HP PODCZAS WYTWARZANIA PRODUKTU.

Firma HP nie jest odpowiedzialna za żadne problemy związane ze współdziałaniem lub zgodnością, które mogą wystąpić w przypadku (1) użycia produktów, oprogramowania lub wyposażenia opcjonalnego nieobsługiwanych przez firmę HP; (2) użycia konfiguracji nieobsługiwanych przez firmę HP; lub (3) zainstalowania części przeznaczonych do użycia w określonym systemie w innym systemie o innej marce lub modelu.

## **Wyłączna rekompensata**

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO NINIEJSZE WARUNKI I POSTANOWIENIA STANOWIĄ KOMPLETNĄ I JEDYNĄ UMOWĘ GWARANCYJNĄ POMIĘDZY UŻYTKOWNIKIEM A FIRMĄ HP W ODNIESIENIU DO NABYTEGO LUB WZIĘTEGO W LEASING PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP. TE WARUNKI I POSTANOWIENIA ZASTĘPUJĄ WSZELKIE WCZEŚNIEJSZE UMOWY LUB OŚWIADCZENIA — W TYM OŚWIADCZENIA ZAWARTE W PUBLIKACJACH HANDLOWYCH FIRMY HP ALBO W PORADACH UDZIELONYCH UŻYTKOWNIKOWI PRZEZ FIRMĘ HP LUB AGENTA CZY PRACOWNIKA FIRMY HP — KTÓRE MOGŁY ZOSTAĆ ZŁOŻONE W ZWIĄZKU Z ZAKUPEM LUB WZIĘCIEM W LEASING PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej ograniczonej gwarancji stają się obowiązujące dopiero po ich ustanowieniu na piśmie i podpisaniu przez autoryzowanego przedstawiciela firmy HP.

## **Ograniczenie odpowiedzialności**

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO: GDYBY PRODUKT SPRZĘTOWY FIRMY HP NIE DZIAŁAŁ W SPOSÓB ZAGWARANTOWANY POWYŻEJ, MAKSYMALNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY

HP WYNIKAJĄCA Z NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI ZOSTAJE WYRAŹNIE OGRANICZONA DO MNIEJSZEJ Z PONIŻSZYCH KWOT: DO CENY ZAKUPU PRODUKTU ALBO DO KOSZTÓW NAPRAWY LUB WYMIANY ELEMENTU SPRZĘTOWEGO, KTÓRY NIE DZIAŁA PRAWIDŁOWO W WARUNKACH NORMALNEGO UŻYTKOWANIA.

Z WYJĄTKIEM PRZYPADKÓW WYSZCZEGÓLNIONYCH POWYŻEJ W ŻADNYM WYPADKU FIRMA HP NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY POWSTAŁE W WYNIKU UŻYTKOWANIA PRODUKTU ANI SZKODY BĘDĄCE WYNIKIEM JEGO AWARII, W TYM ZA UTRATĘ ZYSKÓW, STRATY ORAZ INNE SZKODY NADZWYCZAJNE, PRZYPADKOWE LUB WTÓRNE. FIRMA HP NIE JEST TEŻ ODPOWIEDZIALNA ZA ROSZCZENIA WYSUWANE PRZEZ OSOBY TRZECIE ORAZ ZA ROSZCZENIA WYSUWANE PRZEZ UŻYTKOWNIKA W STOSUNKU DO OSÓB TRZECICH.

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO NINIEJSZE OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI MA ZASTOSOWANIE NIEZALEŻNIE OD TEGO, CZY PONIESIONE SZKODY SĄ PRZEDMIOTEM ŻĄDANIA ZAPŁATY ODSZKODOWANIA CZY ROSZCZENIA ZŁOŻONEGO NA PODSTAWIE NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI Z TYTUŁU ODPOWIEDZIALNOŚCI DELIKTOWEJ (WŁĄCZAJĄC ZANIEDBANIE ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRODUKT), KONTRAKTOWEJ LUB Z JAKIEGOKOLWIEK INNEGO TYTUŁU. NIKT NIE JEST UPRAWNIONY DO UCHYLENIA ANI WPROWADZANIA ZMIAN W ZAKRESIE POSTANOWIEŃ NINIEJSZEGO OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI. NINIEJSZE OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI MA ZASTOSOWANIE NAWET W PRZYPADKU, GDY UŻYTKOWNIK POWIADOMIŁ FIRME HP LUB JEJ AUTORYZOWANEGO PRZEDSTAWICIELA O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI NIE MA JEDNAK ZASTOSOWANIA W PRZYPADKU ROSZCZEŃ Z TYTUŁU OBRAŻENIA CIAŁA. NINIEJSZA OGRANICZONA GWARANCJA NADAJE UŻYTKOWNIKOWI SPECYFICZNE PRAWA. UŻYTKOWNIK MOŻE RÓWNIEŻ POSIADAĆ INNE UPRAWNIENIA WYNIKAJĄCE Z RÓŻNIC W PRAWIE LOKALNYM. RADZIMY ZAPOZNAĆ SIĘ Z OBOWIĄZUJĄCYM PRAWEM LOKALNYM CELEM USTALENIA PEŁNEGO ZAKRESU PRZYSŁUGUJĄCYCH UPRAWNIENI.

## **Ograniczone gwarancje na wyposażenie opcjonalne i akcesoria.**

Warunki i postanowienia ograniczonej gwarancji dla większości produktów wyposażenia opcjonalnego i akcesoriów opatrzonych marką HP (produkty opcjonalne firmy HP) są ujęte w ograniczonych gwarancjach właściwych dla produktów opcjonalnych firmy HP i są dołączone do produktów opcjonalnych firmy HP. Jeżeli produkt opcjonalny firmy HP jest zainstalowany w produkcie sprzętowym firmy HP, firma HP może świadczyć usługi gwarancyjne albo przez okres określony w dokumentach gwarancyjnych (okres ograniczonej gwarancji na produkt opcjonalny firmy HP) dostarczonych wraz z produktem opcjonalnym firmy HP, albo przez pozostały okres gwarancji produktu sprzętowego firmy HP, w którym produkt opcjonalny firmy HP został zainstalowany (w zależności od tego, który okres jest dłuższy), nie dłużej jednak niż przez trzy (3) lata od daty zakupu produktu opcjonalnego lub akcesorium firmy HP. Za początek okresu ograniczonej gwarancji na produkt opcjonalny HP przyjmuje się datę zakupu produktu od firmy HP lub autoryzowanego sprzedawcy jej produktów. Za dokument potwierdzający początek okresu gwarancji uznaje się paragon lub pokwitowanie odbioru wyraźnie opatrzone datą zakupu. Więcej szczegółów można znaleźć w ograniczonej gwarancji na produkt opcjonalny firmy HP. W zakresie dozwolonym przepisami prawa lokalnego produkty opcjonalne innych firm są dostarczane w stanie „TAK JAK SĄ”. Jednakże producenci i dostawcy produktów opcjonalnych innych firm mogą dostarczyć osobne gwarancje bezpośrednio użytkownikowi.

## Ograniczona gwarancja na oprogramowanie

Z WYJĄTKIEM PRZYPADKÓW WYMIENIONYCH W ODPWIEDNICH UMOWACH LICENCYJNYCH OPROGRAMOWANIA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO LUB UMOWACH LICENCYJNYCH NA PROGRAM ORAZ O ILE PRZEPISY PRAWA LOKALNEGO NIE STANOWIĄ INACZEJ OPROGRAMOWANIE, W TYM OPROGRAMOWANIE TYPU „FREEWARE” ORAZ „OPEN SOURCE” (oprogramowanie dostarczone z licencją publiczną przez inne firmy, w tym systemy operacyjne i aplikacje) LUB SYSTEMY OPERACYJNE PREINSTALOWANE PRZEZ FIRMĘ HP, SĄ DOSTARCZANE W STANIE „TAK JAK SĄ” ZE WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. W ZAWIĄZKU Z TYM FIRMA HP UCHYLA WSZELKIE GWARANCJE I WARUNKI, ZARÓWNO WYRAŻNE, JAK I DOMNIEMANE CZY PRZEWIDZIANE PRZEPISAMI PRAWA, W TYM W SZCZEGÓLNOŚCI GWARANCJE CO DO TYTUŁÓW PRAWNYCH, NIENARUSZANIA PRZEPISÓW PRAWA, WSZELKIE GWARANCJE DOMNIEMANE, OBOWIĄZKI LUB WARUNKI CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ BRAKU WIRUSÓW DOTYCZĄCE TEGO OPROGRAMOWANIA. Niektóre jurysdykcje nie zezwalają na wyłączenie gwarancji domniemanych lub ograniczanie okresu obowiązywania gwarancji domniemanych, w związku z tym powyższe zastrzeżenie może nie dotyczyć w całości konkretnego użytkownika. W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO, W ŻADNYM WYPADKU FIRMA HP ANI JEJ DOSTAWCY NIE PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY NADZWYCZAJNE, PRZYPADKOWE, POŚREDNIE LUB WTÓRNE (W SZCZEGÓLNOŚCI ZA UTRATY ZYSKÓW, POUFNYCH CZY JAKICHKOLWIEK INNYCH INFORMACJI, PRZERWY W DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, OBRAŻENIA CIAŁA ORAZ PRZYPADKI NARUSZENIA PRYWATNOŚCI) POWSTAŁE LUB W JAKIKOLWIEK SPOSÓB ZWIĄZANE Z UŻYCIEM LUB NIEMOŻNOŚCIĄ UŻYWANIA OPROGRAMOWANIA, NAWET JEŚLI FIRMA HP LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POWIADOMIENI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD I NAWET JEŚLI REKOMPENSATA NIE SPEŁNIA SWOJEGO PODSTAWOWEGO CELU. Niektóre jurysdykcje nie zezwalają na ograniczanie czy wyłączenie odpowiedzialności za szkody przypadkowe lub wtórne, w związku z tym powyższe ograniczenie lub wyłączenie może nie dotyczyć konkretnego użytkownika.

W zakresie dozwolonym przepisami prawa lokalnego jedyne zobowiązania gwarancyjne firmy HP w odniesieniu do oprogramowania rozprowadzanego z marką HP zostały ujęte w odpowiedniej umowie licencyjnej użytkownika końcowego lub umowie licencyjnej na program dostarczonej wraz z oprogramowaniem. Gdyby w ciągu dziewięćdziesięciu (90) dni od daty zakupu okazało się, że nośniki wymienne, na których firma HP rozprowadza oprogramowanie, mają wady materiałowe lub wykonawcze, jedynym środkiem rekompensaty strat użytkownika będzie zwrot wadliwego nośnika wymiennego do firmy HP w celu wymiany.

W celu uzyskania obsługi gwarancyjnej od innych producentów lub dostawców użytkownik musi się sam skontaktować z takim producentem lub dostawcą.

## Obowiązki klienta

Aby uniknąć ryzyka poniesienia kosztów za usługi nie objęte ograniczoną gwarancją (usługi, które nie wynikają z wad materiałowych ani wykonawczych produktów sprzętowych firmy HP), użytkownik zostanie poproszony o wykonanie następujących czynności:

- Sprawdzenie konfiguracji, załadowanie najnowszego oprogramowania układowego, zainstalowanie poprawek oprogramowania, uruchomienie narzędzi i programów diagnostycznych firmy HP.
- Zastosowanie tymczasowych procedur i rozwiązań zalecanych przez firmę HP w czasie opracowywania przez firmę HP rozwiązań o charakterze trwałym.
- Skorzystanie z rozwiązań firmy HP w dziedzinie wsparcia zdalnego (o ile są one dostępne). Firma HP zachęca użytkowników do używania dostępnych technologii wsparcia dostarczanych przez firmę HP. Jeżeli użytkownik zdecyduje się nie stosować dostępnych funkcji wsparcia zdalnego, może ponieść dodatkowe koszty wynikające ze zwiększonego zapotrzebowania na zasoby wsparcia.
- Współpracę z firmą HP w staraniach zmierzających do rozwiązania problemu przez czat online, email lub telefon. Może się to wiązać z wykonywaniem rutynowych procedur diagnostycznych, zainstalowaniem dodatkowych aktualizacji lub poprawek oprogramowania, usunięciem wyposażenia opcjonalnego innych firm i/lub wymianą wyposażenia opcjonalnego.

- Okresowe wykonywanie kopii zapasowych plików, danych lub programów przechowywanych na dysku twardym i w innych urządzeniach pamięci masowej w celu zabezpieczenia przed ewentualnymi błędami, zmianami lub utratą danych. Wykonywanie kopii zapasowych plików, danych i programów, a także usunięcie wszystkich informacji poufnych, zastrzeżonych i osobistych przed przekazaniem firmie HP jakiegokolwiek produktu sprzętowego w celu uzyskania usługi gwarancyjnej bądź naprawy.
- Usunięcie wszelkiego zewnętrznego wyposażenia opcjonalnego i akcesoriów, które mogłyby zaginać podczas procesu naprawy lub wymiany.
- Wykonanie dodatkowych zadań zdefiniowanych dla poszczególnych rodzajów usług gwarancyjnych wymienionych poniżej oraz wszelkich innych czynności, które firma HP może w uzasadnionych przypadkach zlecić w celu zapewnienia możliwie najlepszej obsługi gwarancyjnej.

## Rodzaje usług gwarancyjnych dotyczących sprzętu

Poniżej wymieniono rodzaje usług gwarancyjnych, którymi może być objęty zakupiony produkt sprzętowy firmy HP. Niektóre usługi mogą nie być dostępne we wszystkich krajach lub regionach.

### Usługa gwarancyjna samodzielnej naprawy przez klienta

Produkty firmy HP zawierają wiele części CSR (Customer Self Repair — samodzielna naprawa przez klienta), co pozwala na zminimalizowanie czasu naprawy oraz zwiększenie elastyczności procesów wymiany wadliwych części. Jeżeli w trakcie okresu diagnostycznego firma HP stwierdzi, że naprawę można wykonać przy użyciu części CSR, dostarczy tę część bezpośrednio użytkownikowi w celu przeprowadzenia wymiany. Istnieją dwie kategorie części CSR:

- Części, w przypadku których samodzielna naprawa przez klienta jest obowiązkowa. W przypadku zlecenia firmie HP lub jej autoryzowanemu serwisowi wymiany części tego typu klient zostanie obciążony kosztami robocizny i transportu poniesionymi w związku z tą usługą.
- Części, w przypadku których samodzielna naprawa przez klienta jest opcjonalna. Te części również zostały zaprojektowane z myślą o samodzielnej naprawie przez klienta. Jeżeli jednak klient zleci wymianę tych części firmie HP, wymiana może odbyć się bez dodatkowych opłat w zakresie usługi gwarancyjnej określonej dla produktu.

Jeżeli części CSR są dostępne i możliwe do dostarczenia na wybranym obszarze, użytkownik otrzyma je w następnym dniu roboczym. Na niektórych obszarach firma HP może również zaoferować użytkownikowi — za dodatkową opłatą — dostawę w tym samym dniu lub w ciągu czterech godzin. Jeżeli potrzebna będzie pomoc, można skontaktować się z centrum wsparcia technicznego HP, a wyznaczony technik udzieli pomocy przez czat online, email lub telefon. Dokumentacja dostarczona wraz z częścią zamienną CSR zawiera informacje, czy wadliwą część należy zwrócić firmie HP. W przypadkach, w których wymagany jest zwrot wadliwej części firmie HP, należy to zrobić w ciągu zdefiniowanego czasu, który zwykle wynosi pięć (5) dni roboczych. Wadliwa część musi zostać zwrócona wraz z towarzyszącą dokumentacją, w dostarczonym opakowaniu transportowym. Niezwroćenie wadliwej części może skutkować obciążeniem użytkownika przez firmę HP kosztami wymiany. W przypadku samodzielnej naprawy przez klienta firma HP pokrywa wszelkie koszty transportu oraz zwrotu wadliwej części i wyznacza firmę kurierską/transportową. Klasyfikacja części CRS może być odmienna w różnych krajach lub regionach.

### Usługa gwarancyjna „tylko części zamienne”

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną polegającą na dostarczaniu tylko części zamiennych. Zgodnie z warunkami usługi „tylko części zamienne” firma HP udostępni części zamienne nieodpłatnie. Jeżeli naprawę przeprowadza firma HP, koszty robocizny i transportu ponosi użytkownik.

### Usługa gwarancyjna zaawansowanej wymiany

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną zaawansowanej wymiany. Jeżeli produkt sprzętowy HP zostanie zdiagnozowany jako wadliwy, to zgodnie z warunkami usługi gwarancyjnej zaawansowanej wymiany firma HP dostarczy bezpośrednio użytkownikowi produkt zamienny. Po otrzymaniu produktu zamiennego użytkownik musi zwrócić wadliwy produkt firmie HP w ciągu zdefiniowanego czasu, który zazwyczaj wynosi pięć (5) dni, używając w tym celu opakowania, w którym został dostarczony produkt zamienny. Wszelkie koszty transportu i ubezpieczenia poniesione w związku ze zwrotem wadliwego produktu ponosi firma HP. Niezwroćenie wadliwego produktu firmie HP może skutkować obciążeniem użytkownika kosztami wymiany. Usługa zaawansowanej wymiany jest świadczona w standardowych godzinach pracy. Za standardowe godziny pracy przyjmuje się czas od

8:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku, mogą one jednak różnić się w zależności od zwyczajów lokalnych. Czas reakcji może być różny, a usługa może podlegać dodatkowym opłatom w zależności od istniejących ograniczeń transportowych oraz odległości od najbliższego punktu wsparcia lub autoryzowanego punktu serwisowego firmy HP. Informacje dotyczące numerów telefonów oraz dla niektórych lokalizacji mapki dojazdu do najbliższego punktu wsparcia lub autoryzowanego punktu serwisowego firmy HP znajdują się w witrynie sieci Web firmy HP

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

## **Usługa gwarancyjna odbioru i zwrotu**

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną odbioru i zwrotu. Zgodnie z warunkami usługi odbioru i zwrotu, firma HP odbiera wadliwą jednostkę z miejsca użytkowania, naprawia ją i dostarcza z powrotem do miejsca użytkowania. Wszelkie związane z tym rodzajem usługi koszty naprawy, transportu i ubezpieczeń ponosi firma HP.

## **Usługa gwarancyjna w punkcie serwisowym**

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną w punkcie serwisowym. Zgodnie z warunkami usługi naprawy w punkcie serwisowym użytkownik jest zobowiązany do dostarczenia produktu sprzętowego firmy HP do autoryzowanego punktu serwisowego w celu wykonania naprawy gwarancyjnej. Jeśli nie zabraniają tego lokalne przepisy, użytkownik musi pokryć z góry wszelkie koszty wysyłki, podatki lub cła związane z transportem produktu — do punktu napraw i z powrotem. Dodatkowo użytkownik jest odpowiedzialny za ubezpieczenie produktu podczas jego transportu do autoryzowanego punktu serwisowego i z powrotem, a także ponosi całkowite ryzyko związane z utratą produktu podczas transportu.

## **Usługa gwarancji pocztowej**

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancji pocztowej. Zgodnie z warunkami usługi gwarancji pocztowej użytkownik jest zobowiązany do wysłania produktu sprzętowego firmy HP do autoryzowanego punktu serwisowego w celu wykonania naprawy gwarancyjnej. Jeśli nie zabraniają tego lokalne przepisy, użytkownik musi pokryć z góry wszelkie koszty wysyłki, podatki lub cła związane z transportem produktu do punktu napraw. Ponadto użytkownik jest odpowiedzialny za ubezpieczenie produktu podczas wysyłki i ponosi całkowite ryzyko związane z utratą produktu podczas transportu.

Firma HP zwraca naprawiony produkt użytkownikowi i ponosi wszelkie koszty związane z transportem i ubezpieczeniem produktu w drodze powrotnej.

## **Usługa gwarancyjna u klienta**

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną u klienta. Zgodnie z warunkami usługi u klienta firma HP może, wyłącznie według własnego uznania, określić, czy usterka może zostać usunięta:

- zdalnie,
- przy użyciu części CSR (Customer Self Repair — samodzielna naprawa przez klienta),
- w ramach usługi serwisowej w miejscu, w którym znajduje się wadliwy produkt.

Jeżeli firma HP zdecyduje ostatecznie, że do usunięcia usterki niezbędna jest usługa u klienta, naprawa zostanie zaplanowana do wykonania w ciągu standardowych godzin pracy, o ile w przypadku zakupionego produktu sprzętowego firmy HP nie postanowiono inaczej. Za standardowe godziny pracy przyjmuje się czas od 8:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku, mogą one jednak różnić się w zależności od zwyczajów lokalnych. Czas reakcji może być różny, a usługa może podlegać dodatkowym opłatom w zależności od istniejących ograniczeń transportowych oraz odległości od najbliższego punktu wsparcia lub autoryzowanego punktu serwisowego firmy HP. Informacje dotyczące numerów telefonów oraz dla niektórych lokalizacji mapki dojazdu do najbliższego punktu wsparcia lub autoryzowanego punktu serwisowego firmy HP znajdują się w witrynie sieci Web firmy HP

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

W celu uzyskania usługi gwarancyjnej na miejscu użytkownik musi:

- Zapewnić obecność swojego przedstawiciela przy naprawie gwarancyjnej realizowanej przez firmę HP u klienta.
- Powiadomić firmę HP, jeżeli produkty są używane w środowisku, które może stwarzać zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa pracowników bądź podwykonawców firmy HP.
- Zgodnie z uzasadnionymi wymaganiami dotyczącymi bezpieczeństwa, zapewnić firmie HP wystarczający, swobodny i bezpieczny dostęp i możliwość użycia wszelkich urządzeń, informacji i systemów określonych przez firmę HP jako niezbędne do udzielenia wsparcia w ustalonym czasie.

- Zadbac o to, aby wszystkie etykiety producenta (takie jak numery seryjne) znajdowały się na swoich miejscach, były dostępne i czytelne.
- Przestrzegać zgodności środowiska ze specyfikacją produktu i wspieranymi konfiguracjami.

## Rozszerzony zakres usług

Firma HP oferuje szereg dodatkowych opcji serwisu i wsparcia technicznego swoich produktów, które można nabywać lokalnie. Jednakże niektóre usługi i powiązane produkty mogą nie być dostępne we wszystkich krajach. Aby uzyskać informacje o dostępności i cenach rozszerzonego zakresu usług, można skorzystać z narzędzia wyszukiwania pakietów serwisowych HP Care Pack pod adresem <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Aby zapoznać się z opisem oferty pełnego wsparcia technicznego, należy odwiedzić witrynę <http://www.hp.com>, wybrać swój kraj, a następnie w pasku wyszukiwania rodzaj „usługi pakietowej”.

## Pomoc dotycząca początkowej procedury konfiguracyjnej i wsparcie techniczne dla dołączonego oprogramowania

Wsparcie techniczne dotyczące oprogramowania firmy HP, preinstalowanego przez firmę HP oprogramowania innych firm oraz oprogramowania innych firm zakupionego od firmy HP — w tym pomoc dotyczącą początkowej procedury konfiguracyjnej — firma HP świadczy za pośrednictwem między innymi mediów elektronicznych i telefonu, przez dziewięćdziesiąt (90) dni od daty zakupu. Informacje o zasobach dostępnych online i wsparciu telefonicznym można znaleźć w sekcji „Kontakt z firmą HP”. Wszelkie wyjątki będą określone w odpowiedniej umowie licencyjnej użytkownika (EULA — End User License Agreement).

Wsparcie techniczne obejmuje:

- Odpowiedzi na pytania dotyczące instalacji (instrukcje, pierwsze kroki i warunki wstępne).
- Instalowanie i konfigurowanie oprogramowania oraz wyposażenia opcjonalnego, które zostało udostępnione lub zakupione wraz z produktami sprzętowymi firmy HP (instrukcje i pierwsze kroki) z wyłączeniem optymalizacji systemu, dostosowywania i konfiguracji sieci.
- Interpretowanie komunikatów o błędach systemu.
- Oddzielanie problemów systemowych od problemów związanych z użytkowaniem oprogramowania.
- Uzyskiwanie informacji o pakietach serwisowych HP Care Pack oraz aktualizacjach dla oprogramowania dostarczonego lub zakupionego wraz z produktami sprzętowymi firmy HP.

Wsparcie techniczne NIE obejmuje pomocy przy następujących zagadnieniach:

- Generowanie lub diagnozowanie wygenerowanych przez użytkownika programów bądź kodów źródłowych.
- Instalacja produktów firm innych niż HP.
- Optymalizacja systemu, dostosowywanie i konfiguracja sieci.

## Systemy operacyjne oraz aplikacje typu freeware i open source

Firma HP nie świadczy wsparcia technicznego dla oprogramowania dostarczanego z licencją publiczną przez inne firmy (oprogramowanie typu „freeware” i „open source”), w tym systemów operacyjnych i aplikacji. Wsparcie techniczne dotyczące oprogramowania typu freeware i open source dostarczanego wraz z produktami sprzętowymi firmy HP jest świadczone przez dostawcę tego typu oprogramowania. Informacje dotyczące wsparcia technicznego dla oprogramowania typu freeware lub open source znajdują się w pomocy systemu operacyjnego lub aplikacji, dokumentacji oraz innych dokumentach wsparcia technicznego tych aplikacji dostarczonych wraz z produktami sprzętowymi firmy HP.

## Kontakt z firmą HP

Jeśli w trakcie okresu ograniczonej gwarancji produkt ulegnie awarii i problemu nie uda się rozwiązać na podstawie wskazówek zawartych w dokumentacji produktu, aby uzyskać wsparcie techniczne należy:

- Odszukać najbliższy punkt wsparcia HP za pośrednictwem sieci Web i skontaktować się z nim: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Skontaktować się z autoryzowanym punktem serwisowym produktów firmy HP.



Przed zatelefonowaniem do firmy HP lub autoryzowanego punktu serwisowego produktów firmy HP należy przygotować następujące informacje:

- numer seryjny produktu, nazwa modelu i numer modelu produktu;
- treść wyświetlanych komunikatów o błędach;
- zainstalowane wyposażenie dodatkowe;
- system operacyjny;
- zainstalowany sprzęt i oprogramowanie innych firm;
- szczegółowe pytania.

## **Jak sprawdzić swoje uprawnienia gwarancyjne i zakres wsparcia technicznego**

Swoje uprawnienia wynikające z gwarancji można sprawdzić, wprowadzając numer modelu i numer seryjny produktu na stronie:

[www.hp.com/support/warranty-lookuptool](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

Rejestrację usług HP Care Pack można sprawdzić na stronie:

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

## **Czas reakcji**

Wykonanie usługi gwarancyjnej odbywa się w kraju lub regionie, w którym zlecono wykonanie takiej usługi, a nie w miejscu, w którym produkt został zakupiony. Czas reakcji zależy od lokalnych standardowych dni roboczych i godzin pracy. O ile nie postanowiono inaczej, wszystkie czasy reakcji są mierzone od momentu nawiązania przez użytkownika połączenia telefonicznego do momentu ustanowienia przez firmę HP obopólnie akceptowanego terminu wykonania usługi albo rozpoczęcia przez firmę HP wykonywania usługi wsparcia lub diagnostyki zdalnej. Czas reakcji (w tym czas reakcji w przypadku usługi gwarancyjnej w następnym dniu, jeśli jest dostępna) oparty jest na kompromisie między możliwie najszybszym i najskuteczniejszym wykonaniem usługi a jej racjonalnym kosztem. W niektórych krajach i wobec pewnych ograniczeń związanych z dostawcami czas reakcji może być różny. W przypadku lokalizacji spoza zwyczajowej strefy serwisowej czas reakcji może być dłuższy lub usługa może podlegać dodatkowej opłacie. Informacje o czasach reakcji dostępnych na danym obszarze można uzyskać w lokalnym punkcie serwisowym firmy HP.







578794-245

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard i logo firmy Hewlett-Packard są znakami towarowymi firmy Hewlett-Packard Development Company, L.P. w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Wszelkie inne nazwy produktów wymienione w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi poszczególnych firm. Wydrukowano w