

# Énoncé de garantie limitée et assistance technique applicables partout dans le monde aux serveurs et options HP ProLiant et IA-32

## Conditions générales

SAUF CE QUI EST EXPRESSÉMENT PRÉVU DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE, HP NE DONNE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER. HP REJETTE EXPRESSÉMENT TOUTES LES GARANTIES ET LES CONDITIONS QUI NE SONT PAS PRÉVUES DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE. LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES IMPOSÉES PAR LA LOI EST LIMITÉE À LA PÉRIODE DE GARANTIE LIMITÉE DU PRÉSENT ÉNONCÉ DE GARANTIE. CERTAINS ÉTATS OU PAYS INTERDISENT DE RESTREINDRE LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE OU ENCORE D'EXCLURE OU DE LIMITER LES DOMMAGES-INTÉRÊTS INDIRECTS OU ACCESSOIRES POUR LES PRODUITS DE CONSOMMATION. DANS CES ÉTATS OU PAYS, IL EST POSSIBLE QUE CERTAINES EXCLUSIONS OU LIMITES PRÉVUES DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

CETTE GARANTIE LIMITÉE VOUS DONNE DES DROITS LÉGAUX SPÉCIFIQUES. VOUS POURRIEZ AUSSI AVOIR D'AUTRES DROITS QUI PEUVENT VARIER D'UNE PROVINCE À L'AUTRE ET D'UN PAYS À L'AUTRE. VOUS DEVRIEZ CONSULTER LES LOIS DE LA PROVINCE OU DU PAYS QUI S'APPLIQUENT POUR DÉTERMINER VOS DROITS COMPLETS.

La présente garantie limitée s'applique aux produits matériels de marque HP et de marque Compaq (ci-après appelés collectivement «matériel HP») vendus ou loués par Hewlett-Packard Company ou Compaq Computer Corporation, une filiale à part entière de Hewlett-Packard Company aux États-Unis, ses filiales mondiales, ses sociétés affiliées, ses revendeurs agréés ou ses distributeurs locaux (ci-après appelés collectivement «HP») avec le présent Énoncé de garantie limitée. Le terme «matériel HP» est limité aux composants matériels et tous ses composants internes, y compris les micrologiciels. Le terme «matériel HP» N'INCLUT PAS les applications ou les programmes logiciels.

Cette garantie limitée est valable dans tous les pays et sera honorée dans tout pays où HP ou ses fournisseurs de service après-vente agréés offrent un service sous garantie, d'après les conditions et les modalités énoncées dans cette garantie limitée. Cependant, la disponibilité du service sous garantie et les temps de réponse peuvent varier d'un pays à l'autre et peuvent aussi être assujettis à des exigences d'inscription. Nonobstant tout avis contraire dans le présent Énoncé de garantie limitée, dans la mesure où vous recherchez la mise en application de cette garantie limitée auprès de HP, de ses filiales ou de ses sociétés affiliées, cette garantie ne sera offerte et honorée que par Hewlett-Packard Company (ou par l'autorité juridique locale de HP de qui cette garantie relève dans le pays où vous êtes), mais les exclusions et la limitation de responsabilité de cette garantie s'appliquera à toutes les entités de HP, selon ce qui est défini ci-dessus.

HP garantit que le matériel HP que vous avez acheté ou loué de HP est dépourvu de défauts de matières ou de main-d'oeuvre, en autant que vous en faites un usage normal, dans des configurations supportées

par HP, pendant la période de garantie limitée. La période de garantie commence à la date à laquelle vous avez acheté ou loué le produit de HP. Votre récépissé de vente ou de livraison, qui indique la date d'achat du produit, constitue votre preuve de la date d'achat ou de la date de location. Vous devrez peut-être fournir une preuve d'achat ou de location avant de recevoir du service en vertu de cette garantie. Vous avez le droit de recevoir ce service en conformité avec les conditions énoncées dans le présent document si la réparation de votre produit matériel de marque HP s'avère nécessaire pendant la période de garantie limitée. Cette garantie limitée est offerte seulement à l'acheteur qui est l'utilisateur final ou le locataire original de ce produit matériel HP et ne peut être transférée à quiconque devient propriétaire du produit matériel HP suite à sa cession de la part de l'acheteur qui est l'utilisateur final ou le locataire original.

Les produits HP sont fabriqués à l'aide de matériaux neufs ou de matériaux neufs et usagés qui sont équivalents à des neufs, en termes de performance et de fiabilité. Les pièces de rechange peuvent être neuves ou équivalentes à des neuves. Les pièces de rechange sont garanties d'être sans défauts de matériel ou de main-d'oeuvre pendant le reste de la période de garantie limitée sur le matériel HP dans laquelle elles sont installées, mais non moins de trente (30) jours, selon l'échéance la plus longue. **HP n'est pas responsable de toutes questions d'interopérabilité ou de compatibilité qui peuvent survenir lorsque des pièces de rechange prévues pour un système sont installées dans un autre système, de marque ou de modèle différent.**

Pendant la période de garantie limitée, HP réparera ou remplacera tout composant défectueux. C'est votre seul recours pour les produits défectueux. Même si cela est peu probable, si votre matériel HP a une défaillance qui se répète, HP peut, à sa seule discrétion, décider de vous fournir un appareil de remplacement de son choix qui est au moins l'équivalent de votre matériel HP au niveau de sa performance matérielle. HP se réserve le droit de choisir, à sa seule discrétion, de vous rembourser le prix d'achat ou les paiements de location (moins l'intérêt) au lieu d'un remplacement. Les produits ou les pièces retirés en application de cette garantie deviennent la propriété de HP. La pièce ou le produit de remplacement devient couvert par **le reste** de la garantie limitée de la pièce ou du produit enlevé ou par la garantie limitée de trente (30) jours de la pièce de rechange, tel que stipulé plus haut.

Cette garantie limitée ne s'applique ni aux pièces non récupérables, ni à tous produits qui ne portent pas la marque HP. HP ne garantit aucuns produits de tiers, même s'ils sont inclus avec d'autre matériel HP. De plus, HP fournit de tels produits de tiers « TELQUEL SANS GARANTIE ». Cependant, les fabricants ou fournisseurs originaux peuvent fournir leurs propres garanties, tel que spécifié dans la documentation qui accompagne de tels produits de tiers.

Les présentes modalités et conditions constituent l'entente de garantie complète et exclusive conclue entre vous et HP relativement au matériel HP que vous avez acheté ou loué. Ces conditions remplacent toute entente ou représentation antérieure — y compris les représentations faites dans les documents de vente de HP et les conseils qui vous ont été donnés par HP ou par un mandataire ou un employé de HP — qui aurait pu avoir été faite par rapport à l'achat ou à la location du matériel HP. Aucune modification apportée à ces conditions de garantie limitée n'est valide si elle n'a pas été faite par écrit et signée par un représentant autorisé de HP.

CETTE GARANTIE LIMITÉE NE COUVRE PAS UN PRODUIT DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ ENLEVÉ OU A ÉTÉ ENDOMMAGÉ OU RENDU DÉFECTUEUX (A) SUITE À UN ACCIDENT, UN ENTRETIEN INADÉQUAT, UN MAUVAIS EMPLOI, DE LA NÉGLIGENCE, DE L'ABUS, UNE MAUVAISE PRÉPARATION DU SITE OU D'AUTRES CAUSES EXTERNES; (B) PAR UN USAGE HORS DES PARAMÈTRES D'USAGE STIPULÉS DANS LA DOCUMENTATION DE L'UTILISATEUR QUI EST EXPÉDIÉE AVEC LE PRODUIT; (C) PAR L'USAGE DE LOGICIELS, D'INTERFAÇAGE, OU DE PIÈCES NON FABRIQUÉES OU VENDUES

PAR HP; OU (D) PAR LA MODIFICATION OU L'ENTRETIEN PAR QUELQU'UN AUTRE QUE (I) HP, (II) UN FOURNISSEUR DE SERVICE APRÈS-VENTE AGRÉÉ HP OU (III) VOTRE PROPRE INSTALLATION DE PIÈCES HP REMPLAÇABLES PAR L'UTILISATEUR FINAL OU DE PIÈCES APPROUVÉES PAR HP, SI ELLES SONT DISPONIBLES POUR VOTRE PRODUIT DANS LE PAYS DE QUI OFFRE LE SERVICE APRÈS-VENTE. HP NE GARANTIT PAS QUE L'EXPLOITATION DE CE PRODUIT MATÉRIEL SERA ININTERROMPU OU SANS ERREUR. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES QUI PEUVENT SE PRODUIRE SUITE À VOTRE DÉFAUT DE SUIVRE LES INSTRUCTIONS POUR LE MATÉRIEL HP.

**VOUS DEVRIEZ FAIRE DES COPIES DE SAUVEGARDE PÉRIODIQUES DES DONNÉES STOCKÉES SUR VOTRE DISQUE DUR OU D'AUTRES APPAREILS DE STOCKAGE AFIN DE POUVOIR LES RÉCUPÉRER SI JAMAIS IL SE PRODUISAIT DES PANNES, DES MODIFICATIONS OU DES PERTES DE DONNÉES. AVANT DE RETOURNER UN APPAREIL POUR DU SERVICE APRÈS-VENTE, ASSUREZ-VOUS DE SAUVEGARDER LES DONNÉES ET D'ENLEVER TOUTES LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES OU DES PERTES DE TOUS PROGRAMMES, DE TOUTES DONNÉES OU DE TOUT MÉDIA DE STOCKAGE AMOVIBLE. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DE TOUS PROGRAMMES OU DE TOUTES DONNÉES AUTRES QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR HP LORSQUE LE PRODUIT EST FABRIQUÉ.**

## **Limitation de responsabilité**

SI VOTRE PRODUIT MATÉRIEL DE MARQUE HP NE FONCTIONNE PAS SELON CE QUI EST GARANTI PLUS HAUT, VOTRE SEUL ET UNIQUE RECOURS SERA LA RÉPARATION OU LE REMPLACEMENT. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE HP EN VERTU DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE AU PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT OU AUX FRAIS DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DES COMPOSANTES MATÉRIELLES QUI NE FONCTIONNENT PAS DE FAÇON APPROPRIÉE DANS DES CONDITIONS D'UTILISATION NORMALES, SELON LE MONTANT LE MOINS ÉLEVÉ DE CES DEUX OPTIONS.

HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES CAUSÉS PAR LE PRODUIT OU SON DÉFAUT DE FONCTIONNEMENT, Y COMPRIS LE MANQUE À GAGNER, LA PERTE D'ÉCONOMIES ET LES DOMMAGES-INTÉRÊTS INDIRECTS OU ACCESSOIRES. HP N'EST PAS NON PLUS RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS PRÉSENTÉES PAR UN TIERS OU PAR VOUS POUR UN TIERS.

CETTE LIMITATION S'APPLIQUE AUX DEMANDES D'INDEMNITÉ ET RÉCLAMATIONS PRÉSENTÉES EN VERTU DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE, AINSI QU'AUX RÉCLAMATIONS DÉLICITUELLES (Y COMPRIS CELLES FONDÉES SUR LA NÉGLIGENCE ET LA RESPONSABILITÉ STRICTE DU FAIT DU PRODUIT), CONTRACTUELLES OU AUTRES. PERSONNE NE PEUT RENONCER À CETTE LIMITATION NI LA MODIFIER. CETTE LIMITATION S'APPLIQUE MÊME SI VOUS AVEZ AVISÉ HP OU SON REPRÉSENTANT AUTORISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. ELLE NE S'APPLIQUE CEPENDANT PAS AUX RÉCLAMATIONS POUR DOMMAGES CORPORELS. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUERA À MOINS QUE LES LOIS LOCALES DU PAYS OÙ LE MATÉRIEL HP EST COMMANDÉ EMPÊCHENT UNE TELLE LIMITATION.

## Options et logiciels

HP garantit que l'option HP que vous avez achetée de HP ou d'un revendeur agréé de HP ne présente aucune défectuosité de fabrication ni de main-d'oeuvre dans des conditions d'utilisation normales pendant la période indiquée dans le tableau de garantie 2 ou pendant tout le reste de la période de garantie limitée du matériel HP dans lequel l'option a été installée, selon la plus longue de ces deux éventualités, mais sans toutefois excéder un total de trois (3) ans suivant la date d'achat de votre option HP. Ce qui précède ne s'applique pas à certaines options, tel que spécifié dans le tableau 2. La période de garantie commence à la date à laquelle vous avez acheté l'option de HP ou d'un revendeur agréé de HP. Votre récépissé de vente ou de livraison, qui indique la date d'achat du produit, constitue votre preuve de la date d'achat.

HP NE GARANTIT PAS LES PRODUITS LOGICIELS DES TIERS, Y COMPRIS TOUS LES PRODUITS LOGICIELS OU LE SYSTÈME D'EXPLOITATION QUI POURRAIENT ÊTRE PRÉINSTALLÉS PAR COMPAQ OU HP. Si le média amovible sur lequel HP distribue les logiciels s'avère défectueux au niveau matériel ou main-d'oeuvre pendant la période d'une (1) année à compter de la date d'achat, votre seul recours sera de retourner le média amovible à HP pour qu'il soit remplacé. Les obligations de HP en ce qui concerne les logiciels distribués par HP sous la marque HP ou Compaq sont stipulées dans la licence d'utilisation de l'utilisateur final, la licence d'utilisation de logiciel ou la licence d'utilisation de programme qui s'applique.

## Assistance logicielle technique

L'assistance technique pour les logiciels de HP, les logiciels de tierces parties préinstallés par HP et les logiciels de tierces parties achetés auprès de HP est offerte à partir du site Web de HP ou par téléphone pour la période initiale de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date d'achat du produit. Reportez-vous à la section «[Communiquer avec HP](#)» pour une liste des ressources en ligne et des numéros de téléphone.

L'assistance téléphonique (services d'assistance logicielle) comprend les éléments suivants :

- Réponse à vos questions sur l'installation (marche à suivre, premières étapes et exigences préalables)
- Installation et configuration des logiciels lors de l'installation initiale (marche à suivre et premières étapes; exclut l'optimisation du système, la personnalisation et la configuration du réseau)
- Utilisation d'outils logiciels de gestion de système et de diagnostic
- Interprétation des messages d'erreur du système
- Isolation des problèmes du système aux problèmes d'utilisation du logiciel
- Obtention de renseignements ou de mises à jour de l'ensemble d'assistance

D'autres services tels que les services de démarrage et d'installation peuvent être achetés moyennant des frais supplémentaires (voir la section «[Majorations de service](#)»). Des sources en ligne gratuites sont disponibles si vous désirez obtenir d'autres services et de l'information sur votre produit (voir la section «[Communiquer avec HP](#)»).

La durée des services d'assistance logicielle peut varier selon les dispositions légales applicables dans chaque pays, Les services d'assistance logicielle pourront être achetés pour tout logiciel d'exploitation et pour tous logiciels groupés, fournis par HP (voir «[Mises à niveau de service après-vente](#)»).

## Période de garantie

**Tableau 1 : Serveurs ProLiant et IA-32**

Produits de serveur	1re année	2e année	3e année
Serveur HP tc2120	Pièces <sup>1</sup> , sur place 1JO <sup>2</sup>	–	–
Serveurs lames ProLiant BL classe e <sup>3</sup>	Pièces seulement-/ 1BD	–	–
Châssis et tableau de connexions de serveurs lames ProLiant BL classe e	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO
Serveurs lames ProLiant BL30p	Pièces, sur place 1JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Serveurs lames ProLiant BL classe p (sauf le BL30p), châssis et tableau de connexions de serveurs lames, boîtiers et distribution électriques, postes de diagnostic	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO
Grappes préconfigurées ProLiant CL1850 et CL380 <sup>4</sup>	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO
ProLiant DL140	Pièces seulement 5JO <sup>5</sup>	–	–
ProLiant DL145	Pièces seulement 5JO	–	–
ProLiant DL320	Pièces, sur place 1JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
ProLiant ML110	Pièces, sur place 1JO	–	–
ProLiant ML310	Pièces, sur place 1JO	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Pièces, sur place 1JO	–	–
Tous les autres modèles ProLiant	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO
<p><b>Remarques</b></p> <p><sup>1</sup>La garantie sur les pièces HP couvre le remplacement gratuit des pièces défectueuses seulement (y compris les frais d'expédition).</p> <p><sup>2</sup><b>HP peut, à sa seule discrétion, déterminer que le service sous garantie n'est pas nécessaire, sur une base cas-par-cas. HP fournira une assistance téléphonique pour toutes mises à niveau de Bios et de micrologiciels; de telles mises à niveau ne seront pas couvertes par le service sur place sous garantie de HP.</b> Le temps de réponse visé pour le service est le jour ouvrable suivant (1JO), selon les heures d'ouverture normales dans le pays où la demande de service est faite. Le service de garantie le jour ouvrable suivant est basé sur des efforts raisonnables conformes aux usages du commerce. Dans certains pays et selon les contraintes imposées par les fournisseurs, le temps de réponse peut varier. Si votre établissement est situé à l'extérieur de la zone habituelle de service, il est possible que le temps de réponse soit plus long ou que des frais supplémentaires s'appliquent.</p> <p><sup>3</sup>Les lames de serveur ProLiant BL classe E ne bénéficient pas des mêmes caractéristiques de garantie que le châssis de lame de serveur.</p> <p><sup>4</sup>Les autres groupes ProLiant sont couverts par les clauses des garanties de leurs composants.</p> <p><sup>5</sup>Le temps de réponse visé pour les pièces est de 1 à 5 jours ouvrables (5JO).</p>			

**Tableau 2 : Options de serveur ProLiant et IA-32<sup>1</sup>**

Options	1re année	2e année	3e année
Batteries	Pièces <sup>2</sup> seulement 5JO <sup>3</sup>	–	–
Câbles	Pièces seulement 5BD	–	–
Châssis d'unités de disque	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Unités de disque dur (ATA) <sup>4</sup>	Pièces seulement 5JO	–	–
Unités de disque dur (SCSI)	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Adaptateurs de bus hôte	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Mémoire	Pièces seulement 5JO	–	–
Adaptateurs réseau (NIC)	Pièces seulement 5JO	–	–
Lecteurs optiques	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Protection et gestion de l'alimentation	Pièces, atelier, sur place 1JO <sup>5</sup>	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Processeurs	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Armoires et accessoires d'armoire	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
Cartes <i>Remote Insight Lights Out</i> , version II	Pièces seulement 5JO	–	–
Stockage partagé <i>Smart Array</i>	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO	Pièces, sur place 1JO

*suite 0...*

**Tableau 2 : Options de serveur ProLiant et IA-32 suite**

Contrôleurs de syst. de stockage multidisques	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO	Pièces seulement 5JO
<p><b>Remarques</b></p> <p><sup>1</sup> Le tableau 2 décrit les produits en option pour les serveurs ProLiant et IA-32 seulement. Les conditions de garantie pour les autres options disponibles de la part de HP sont stipulées dans la garantie limitée fournie avec ces options.</p> <p><sup>2</sup> La garantie sur les pièces HP couvre le remplacement gratuit des pièces défectueuses seulement.</p> <p><sup>3</sup> Les temps de réponse visés pour les pièces sont entre 1 et 5 jours ouvrables.</p> <p><sup>4</sup> Ces options possèdent une période de garantie maximum d'une (1) année, peu importe la période de garantie du système dans lequel elles sont installées.</p> <p><sup>5</sup> HP peut, à sa seule discrétion, déterminer que le service sous garantie sur place n'est pas nécessaire, sur une base cas-par-cas. Le temps de réponse visé pour le service est le jour ouvrable suivant (1JO), selon les heures d'ouverture normales dans le pays où la demande de service est faite. Le service de garantie le jour ouvrable suivant est basé sur des efforts raisonnables conformes aux usages du commerce. Dans certains pays et selon les contraintes imposées par les fournisseurs, le temps de réponse peut varier. Si votre établissement est situé à l'extérieur de la zone habituelle de service, il est possible que le temps de réponse soit plus long ou que des frais supplémentaires s'appliquent.</p>			

**Table 3 : Produits logiciels**

Produits logiciels	Assistance technique	Temps de réponse visé <sup>1</sup>
Logiciels de marque HP	Assistance logicielle par téléphone pendant 90 jours	Heures d'ouverture normales
Logiciels d'un tiers installés par HP ou achetés auprès d'elle	Assistance logicielle par téléphone pendant 90 jours	Heures d'ouverture normales
Support magnétique de livraison du logiciel <sup>2</sup>	Remplacement du support défectueux pendant 1 an	5 jours ouvrables <sup>3</sup>
<p><b>Remarques</b></p> <p><sup>1</sup> Le temps de réponse visé pour l'assistance logicielle par téléphone dépend des heures d'ouverture normales dans le pays où la demande de service est faite, habituellement de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi.</p> <p><sup>2</sup> Support magnétique de livraison du logiciel : Le matériel utilisé pour livrer le logiciel de marque HP ou le logiciel de tierces parties installé par HP ou acheté auprès d'elle (ex. : disque compact, disquette ou ruban).</p> <p><sup>3</sup> Le temps de réponse pour le remplacement de média est basé sur des efforts raisonnables conformes aux usages du commerce.</p>		

## Types de services offerts dans le cadre de la garantie

Pour permettre à HP de fournir la meilleure assistance et le meilleur service possible pendant la période de garantie, HP encourage fortement les clients d'accepter l'utilisation de ou d'utiliser les technologies d'assistance disponibles, fournies par HP. Cela inclut les diagnostics, les outils d'aide à la configuration et particulièrement, les solutions d'assistance à distance de HP («Téléphone à la maison»). Si le client choisit ne pas déployer les capacités d'assistance à distance disponibles, des frais supplémentaires peuvent être encourus, à cause de l'augmentation en ressources d'assistance requises.

La garantie limitée de HP consiste à réparer ou à remplacer les pièces défectueuses, y compris les options identifiées par le logiciel *Intelligent Manageability* comme étant «pré-défaillants».

### Ressources en ligne

Plusieurs ressources en ligne sont disponibles *sans frais* pour vous aider à résoudre des questions techniques avant d'appeler l'assistance technique. Voir “[Contacter HP](#)” pour obtenir plus d'informations.

### Service sur place

Votre service sous garantie limitée HP peut inclure le service sur place pour la réparation de votre matériel. HP fournit le service sur place (main-d'oeuvre) pendant les heures normales de bureau, qui sont habituellement de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, mais qui peuvent varier en fonction des pratiques d'affaires locales. Si votre établissement est situé à l'extérieur de la zone habituelle de service, il est possible que le temps de réponse soit plus long ou que des frais supplémentaires s'appliquent. HP peut, à sa seule discrétion, déterminer que le service sous garantie sur place n'est pas nécessaire, sur une base cas-par-cas.

### Service en atelier

En vertu des modalités du service en atelier, vous pouvez être requis de livrer votre produit HP à un établissement de services agréé pour faire effectuer les réparations sous garantie. Vous devez payer à l'avance les frais d'expédition, taxes et droits afférents au transport du produit. Vous devez en outre voir à assurer tout produit expédié ou retourné. Vous assumez les risques de perte pendant le transport.

### Programme de remplacement des pièces par l'utilisateur final

Dans les pays où il est disponible, le programme Pièces remplaçables par l'utilisateur final vous expédie directement des pièces de remplacement approuvées et des enveloppes de retour port payé, pour que vous puissiez exécuter votre garantie. Cela sauvera beaucoup de temps de réparation. Consultez le site Web des Pièces remplaçables par l'utilisateur final à [http://h18000.www1.hp.com/support/eurp/eurp\\_commercial.html](http://h18000.www1.hp.com/support/eurp/eurp_commercial.html) pour demander une pièce de remplacement. Si vous n'avez pas accès à Internet, appelez le Centre d'assistance technique au 1.800.652.6672. Une fois que la pièce arrive, appelez le Centre d'assistance technique. Un technicien vous aidera au téléphone pour s'assurer que l'installation sera rapide et facile. Les pièces remplacées doivent être retournées à HP dans les 15 jours ouvrables, **sinon des frais de remplacement s'appliqueront.**



## Transfert de la garantie dans un autre pays

Les produits peuvent être achetés dans un pays et transférés dans un autre pays où HP assure le service, sans que la garantie soit annulée. Les conditions de la garantie, la disponibilité du service et les temps de réponse peuvent varier d'un pays à l'autre. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Un client peut être tenu de fournir des renseignements particuliers aux produits avant de les déplacer, conformément au processus de notification prévu dans la garantie mondiale de HP. Les renseignements exigés visent à s'assurer que HP est prête à fournir le niveau de services sous garantie requis dans le pays de destination et que le produit est conçu pour fonctionner dans ce pays. Communiquez avec HP ou avec votre revendeur agréé HP local, ou consultez notre site Web à [www.compaq.com/support/warranty\\_upgrades/global\\_warranty.html](http://www.compaq.com/support/warranty_upgrades/global_warranty.html) pour commencer le processus de notification prévu dans la garantie mondiale avant de transférer des produits HP dans un autre pays.

HP n'est pas responsable des taxes de traitement, tarifs douaniers ni droits de douane à l'importation afférents au transfert des produits. Les produits peuvent être assujettis au contrôle des exportations établi par le gouvernement des États-Unis ou par d'autres gouvernements.

## Majorations de service

HP offre une couverture supplémentaire pour votre produit. Ces services sont souples et visent à offrir le niveau de soutien approprié pour répondre aux besoins d'un large éventail d'environnements de TI. Ils procurent :

- Une protection contre les pannes
- Des temps de réponses garantis
- Une aide à l'installation et au démarrage
- Une source unique d'experts qui vous aident à répondre à vos besoins en matière d'assistance matérielle et logicielle

Pour obtenir des informations sur les mises à niveau des services, consultez [www.hp.com](http://www.hp.com), puis sélectionnez *support and drivers*, puis sélectionnez *Click here for Compaq and HP ProLiant servers*, puis sélectionnez *warranty information*, puis sélectionnez [Purchase a warranty upgrade or extension for your product](#).

## Communiquer avec HP

Serveur HP tc2120 seulement :

- Pour le soutien technique en ligne, consulter le lien <http://www.hp.com/support/tc2120>.
- Pour le soutien téléphonique aux États-Unis, appeler au **1.970.635.1000**.
- Pour le soutien téléphonique au Canada, appeler au **1.800.652.6672**.

Produits et options HP ProLiant :

- Pour les ressources d'assistance en ligne, consulter le site **www.hp.com**, puis sélectionner *support and drivers*.
- Pour connaître les dates d'expiration de garantie pour vos serveurs et vos options, consulter le site **www.hp.com**, puis sélectionner *support and drivers*, puis sélectionner *Click here for Compaq and HP ProLiant servers*, puis sélectionner [warranty information](#).
- Pour demander une pièce de remplacement, consulter le site Web des pièces remplaçables par l'utilisateur final, à l'adresse [http://h18000.www1.hp.com/support/eurp/eurp\\_commercial.html](http://h18000.www1.hp.com/support/eurp/eurp_commercial.html). Si vous n'avez pas accès à Internet, appelez le Centre d'assistance technique à **1.800.652.6672**.
- Pour obtenir des informations sur les mises à niveau des services, consulter le site **www.hp.com**, puis sélectionner *support and drivers*, puis sélectionner *Click here for Compaq and HP ProLiant servers*, sélectionner *warranty information*, puis sélectionner [Purchase a warranty upgrade or extension for your product](#).
- Pour l'assistance téléphonique aux États-Unis et au Canada, appelez le **1.800.652.6672**. Les services d'assistance téléphonique peuvent être couverts par une garantie ou disponibles moyennant des frais supplémentaires.
- Les numéros de téléphone d'assistance technique à travers le monde sont disponibles à <http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwwcontact.html>.
- Assurez-vous d'avoir les renseignements suivants à portée de la main avant de téléphoner :
  - Numéro de série du produit, nom et numéro du modèle
  - Messages d'erreur applicables
  - Options supplémentaires
  - Système d'exploitation
  - Matériel ou logiciel de société indépendante
  - Questions détaillées
  - Preuve d'achat et (ou) de propriété