

HP ProLiant i IA-32 poslužitelji i dodaci

Svjetsko ograničeno jamstvo i tehnička pomoć

370967-023

14. veljača 2005.

Ograničeno jamstvo na hardver

Opći uvjeti

Ovo HP-ovo ograničeno jamstvo na hardver daje vama, kao kupcu, izričita ograničena jamstvena prava u odnosu na HP, Proizvođača. Na HP-ovom web-odredištu možete pronaći opširniji opis vaših ograničenih jamstvenih prava. Osim toga, možete imati i ostala zakonska prava prema primjenjivim lokalnim zakonima ili prema posebnom pisanom ugovoru s HP-om.

OSIM AKO TO NIJE IZRIČITO SPOMENUTO O OVOME OGRANIČENU JAMSTVU, HP NE PRUŽA NIKAKVA DODATNA JAMSTVA ILI UVJETE, IZRIČITA ILI IZVEDENA, UKLJUČUJUĆI BILO KAKVA IZVEDENA JAMSTVA O MOGUĆNOSTI PRODAJE I PRIKLADNOSTI ZA ODREĐENU NAMJENU. HP SE IZRIČITO ODRIČE SVIH JAMSTAVA I UVJETA KOJI NISU NAVEDENI U OVOME OGRANIČENU JAMSTVU. SVA IZVEDENA JAMSTVA, KOJA BI MOGLA BITI ZAKONSKI PROPISANA, OGRANIČENA SU NA TRAJANJE OVOG OGRANIČENOG JAMSTVA. NEKE SAVEZNE DRŽAVE I DRŽAVE NE DOZVOLJAVAJU OGRANIČAVANJE RAZDOBLJA VAŽENJA PODRAZUMIJEVANOG JAMSTVA, ILI ISKLJUČIVANJE ILI OGRANIČAVANJE ODGOVORNOSTI ZA SLUČAJNE ILI POSLJEDIČNE ŠTETE ZA POTROŠAČKE PROIZVODE. U TIM SAVEZNIM DRŽAVAMA ILI DRŽAVAMA NEKA ISKLJUČENJA ILI OGRANIČENJA OVOG OGRANIČENOG JAMSTVA MOŽDA NEĆE VRIJEDITI ZA VAS.

ODREDBE OGRANIČENOG JAMSTVA U OVOJ IZJAVI, OSIM DO MJERE KOJU DOPUŠTA ZAKON, NE ISKLJUČUJU, OGRANIČAVAJU NITI MIJENJAJU, VEĆ SE SMATRAJU DODATKOM NA OBVEZNA STATUTARNA PRAVA VAŽEĆA ZA PRODAJU OVOG PROIZVODA VAMA.

Ovo Ograničeno jamstvo vrijedi u svim državama i može se provoditi u svim državama ili regijama u kojima HP ili njegovi ovlašteni servisni centri nude servisiranje u jamstvenu roku, sukladno uvjetima i odredbama iz ove Izjave ograničena jamstva. Dostupnost obavljanja servisa u jamstvenu roku i vrijeme odaziva mogu se, međutim, razlikovati od države do države, te mogu ovisiti o zahtjevu za registriranje u državi kupnje. Ako je tako, vaš ovlašteni serviser vam može o tome pružiti dodatne pojedinosti.

Ovo Ograničeno jamstvo vrijedi samo za hardverske proizvode trgovačke marke HP i trgovačke marke Compaq (koje se skupno u ovome Ograničenu jamstvu nazivaju »HP-ovi hardverski proizvodi«) koje prodaje ili daje u najam tvrtka Hewlett-Packard Company, njezine međunarodne podružnice, zastupništva, ovlašteni prodavači ili distributeri u stranoj državi (koji se skupno u ovome Ograničenu jamstvu nazivaju »HP«) uz ovo Ograničeno jamstvo. Izraz »HP-ov hardverski proizvod« ograničen je na hardverske dijelove i neophodnu programsku opremu. Izraz »HP-ov hardverski proizvod« NE uključuje bilo koje softverske programe, proizvode i vanjske uređaje koji nisu HP-ovi. Svi proizvodi i periferni uređaji koji nisu HP-ovi izvan HP-ova hardverskog proizvoda— kao što su vanjski podsustavi za pohranu, monitori, pisači i drugi periferni uređaji—dostavljeni su »KAO TAKVI«, bez HP-ova jamstva. Proizvođači i dobavljači tih proizvoda mogu, međutim, priložiti vlastita jamstva za te proizvode.

HP jamči da je HP-ov hardverski proizvod, koji ste kupili ili unajmili od HP-a, u uobičajenim uvjetima uporabe bez pogrešaka u materijalima ili izvedbi tijekom važenja jamstva. Razdoblje važenja jamstva započinje datumom kupnje ili uzimanja u najam od HP-a, ili od datuma dovršetka ugradnje od strane HP-a. Vaš dokaz o datumu kupnje ili uzimanja u najam je račun ili otpremnica, na kojem je jasno naznačen datum kupnje ili uzimanja u najam proizvoda. Možda će kao uvjet ostvarivanja jamstvena servisa biti potrebno priložiti dokaz o kupnji ili uzimanju u najam. Imate pravo na jamstveni servis hardvera prema uvjetima i odredbama ovog Jamstva ako je unutar razdoblja važenja jamstva potreban popravak HP-ova hardverskog proizvoda.

Osim ako je drugačije navedeno i do mjere dopuštene lokalnim zakonima, novi HP-ovi hardverski proizvodi mogu biti proizvedeni korištenjem novih materijala ili novih i korištenih materijala identičnih novim u performansama i pouzdanosti. HP može popraviti ili zamijeniti HP-ov hardverski proizvod (a) novim ili prethodno korištenim proizvodima ili dijelovima identičnim novima u performansama i pouzdanosti, ili (b) identičnim proizvodima prvobitnom proizvodu, ako se takav više ne proizvodi. Zamjenski dijelovi zajamčeno neće imati pogrešaka u materijalu ili izvedbi u trajanju od devedeset (90) dana ili tijekom ostatka važenja razdoblja Ograničenog jamstva za HP-ov hardverski proizvod koji zamjenjuju ili u koji su ugrađeni, što god je dulje.

Tijekom važenja Ograničenog jamstva, HP će, prema vlastitom nahođenju, popraviti ili zamijeniti neispravne dijelove. Svi dijelovi ili hardverski proizvodi izvađeni sukladno ovome jamstvu postat će vlasništvo HP-a. U malo vjerojatnom slučaju da vaš HP-ov hardverski proizvod ima pogreške koje se ponavljaju, HP se može, prema svom isključivom nahođenju, (a) odlučiti na zamjenu tog uređaja uređajem koji je po učinku isti ili identičan po performansama vašem HP-ovu hardverskom proizvodu ili (b) izvrši povrat novca prema kupovnoj cijeni ili isplati najma (umanjenoj za kamate) umjesto zamjene. To je vaš isključivi lijek za neispravne proizvode.

Izuzeca

HP NE JAMČI DA ĆE RAD OVOG PROIZVODA BITI BEZ PREKIDA ILI BEZ POGREŠAKA. HP NIJE ODGOVORAN ZA ŠTETE NASTALE KAO POSLJEDICA NEPOŠTIVANJA UPUTA NAMIJENJENIH HP-OVU HARDVERSKOM PROIZVODU.

Ovo ograničeno jamstvo ne odnosi se na potrošne dijelove i ne vrijedi za bilo koji proizvod s kojeg je skinut serijski broj, ili takve koji su oštećeni ili postali neuporabljivi (a) kao posljedica nezgode, pogrešne uporabe, zlorabe, onečišćenja, nepravilnog ili neodgovarajućeg održavanja ili baždarenja ili drugih vanjskih čimbenika; (b) zbog uporabe izvan radnih uvjeta navedenih u korisničkoj dokumentaciji priloženoj uz proizvod; (c) zbog uporabe softvera, sučelja, dijelova ili potrošnog pribora koje nije prodao HP; (d) nepravilne pripreme lokacije ili nepravilnog održavanja; (e) zbog zaraze virusom; (f) zbog gubitka ili oštećenja u prijevozu; ili (g) zbog izmjena ili popravaka obavljenih od strane nekog tko nije (i) HP, (ii) HP-ov ovlašteni servisier ili (iii) vi sami kad ste ugrađivali zamjenjive HP-ove ili od strane HP-a odobrene dijelove proizvoda, koje korisnik može mijenjati, ako su isti dostupni za vaš proizvod u državi ili regiji servisiranja.

TREBALI BISTE REDOVITO OBAVLJATI SIGURNOSNO KOPIRANJE PODATAKA NA DISKU ILI DRUGIM UREĐAJIMA ZA POHRANU KAO MJERU PREDOSTROŽNOSTI OD MOGUĆIH POGREŠAKA, IZMJENA ILI GUBITKA PODATAKA. PRIJE VRAĆANJA UREĐAJA NA POPRAVAK, SVAKAKO NAPRAVITE SIGURNOSNE KOPIJE PODATAKA I UKLONITE SVE POVJERLJIVE, VLASNIČKE ILI OSOBNE INFORMACIJE. HP NIJE ODGOVORAN ZA ŠTETU ILI GUBITAK BILO KOJEG PROGRAMA, PODATKA ILI PRIJENOSNOG MEDIJA ZA POHRANU. HP NEĆE BITI ODGOVORAN ZA VRAĆANJE ILI PONOVRNO INSTALIRANJE BILO KOJEG PROGRAMA ILI PODATKA OSIM SOFTVERA INSTALIRANOG OD STRANE HP-A U TRENUTKU PROIZVODNJE PROIZVODA.

Isključivi pravni lijek

DO MJERE DOPUŠTENE PRIMJENJIVIM LOKALNIM ZAKONIMA, OVI UVJETI I ODREDBE ČINE POTPUNI I ISKLJUČIVI JAMSTVENI UGOVOR IZMEĐU VAS I HP-A VEZANO UZ HP-OV HARDVERSKI PROIZVOD KOJI STE KUPILI ILI UZELI U NAJAM. OVI UVJETI I ODREDBE PONIŠTAVAJU SVE RANIJE UGOVORE ILI PREDSTAVKE—UKLJUČUJUĆI PREDSTAVKE IZ HP-OVIH PRODAJNIH MATERIJALA ILI SAVJETA DANIH OD STRANE HP-A, PREDSTAVNIKA ILI DJELATNIKA HP-A—KOJI BI MOGLI BITI VEZANI UZ KUPNJU ILI UZIMANJA U NAJAM HP-OVA HARDVERSKOG PROIZVODA. Nikakva promjena odredbi ovog Ograničenog jamstva nije valjana osim ako nije izvršena u pisanome obliku i potpisana od strane ovlaštenog predstavnika HP-a.

Ograničenje odgovornosti

AKO VAŠ HP-OV HARDVERSKI PROIZVOD NE RADI PREMA GORNJIM ODREDBAMA, NAJVEĆA ODGOVORNOST HP-A POD OVIM OGRANIČENIM JAMSTVOM IZRIČITO JE OGRANIČENA NA MANJU CIJENU PLAĆENU ZA KUPNJU ILI POPRAVAK PROIZVODA ILI ZAMJENU HARDVERSKIH DIJELOVA KOJI NE RADE ISPRAVNO POD UVJETIMA NORMALNOG KORIŠTENJA.

OSIM AKO TO NIJE RANIJE SPOMENUTO, HP NEĆE NI U KOJEM SLUČAJU BITI ODGOVORAN ZA MOŽEBITNE ŠTETE NASTALE OD STRANE PROIZVODA ILI NEFUNKCIONIRANJA PROIZVODA, UKLJUČUJUĆI GUBITAK ZARADE ILI UŠTEDE, POSEBNE, SLUČAJNE ILI POSLJEDIČNE ŠTETE. HP NIJE ODGOVORAN ZA ZAHTJEVE OD STRANE BILO KOJE TREĆE STRANE ILI TAKVE KOJE U IME TREĆE STRANE POSTAVLJATE VI.

OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI VRIJEDI BEZ OBZIRA POTRAŽUJE LI SE ODŠTETA ILI POSTAVLJA ZAHTJEV SUKLADNO OVOME OGRANIČENU JAMSTVU, ILI KAO ODŠTETNI ZAHTJEV (UKLJUČUJUĆI NEMARNOST I ODGOVORNOST ZA PROIZVOD), POGODBENI ZAHTJEV ILI BILO KOJI DRUGI ZAHTJEV. OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI NE MOŽE PONIŠTITI NITI NADOPUNITI NITI JEDNA OSOBA. OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI VRIJEDIT ĆE I AKO STE HP ILI OVLAŠTENA PREDSTAVNIKA HP-A OBAVIJESTILI O MOGUĆNOSTI TAKVIH ODŠTETNIH ZAHTJEVA. OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI NEĆE SE, MEĐUTIM, ODNOSITI NA ZAHTJEVE ZA TJELESNE OZLJEDE.

OVO OGRANIČENO JAMSTVO PRUŽA VAM ODREĐENA ZAKONSKA PRAVA. MOŽDA IMATE I DRUGA PRAVA KOJA SE RAZLIKUJU OVISNO O SAVEZNOJ DRŽAVI ILI DRŽAVI. ŽELITE LI TOČNO USTANOVITI SVOJA PRAVA, SAVJETUJEMO VAM DA PROUČITE VAŽEĆE ZAKONE NA SNAZI U VAŠOJ DRŽAVI

Ograničeno razdoblje jamstva

Ograničeno razdoblje jamstva za HP hardverske proizvode je točno određeno, utvrđeno razdoblje koje započinje nadnevkom kupnje. Nadnevak na našem računu jest nadnevak kupnje, ukoliko vas HP-ov prodavač ne obavijesti drugačije u pisanom obliku.

Tablica 1: Dodatna oprema za poslužitelje ProLiant i IA-32

Proizvodi	Razdoblje trajanja ograničenog jamstva i načini izvršenja servisa ¹	Vrijeme odziva ²
HP-ov poslužitelj tc2120	1 godina na dijelove ³ i rad na licu mjesta	Idući radni dan
ProLiant BL e-Class Blade poslužitelji ⁴	1 godina na dijelove	Idući radni dan
ProLiant BL e-Class kućišta, međuspojne ladice	3 godine na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan
ProLiant BL30p, BL35p Blade računala	1. godina: dijelovi i rad na licu mjesta 2. i 3. godina: samo dijelovi	Dijelovi: 1 do 5 radnih dana Rad: Idući radni dan
ProLiant BL p-Class poslužiteljska Blade računala* (bez BL30p, BL35p), kućišta za Blade računala, međuspojnice, kućišta napajanja, raspodjela napajanja, dijagnostičke stanice	3 godine na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan
ProLiant CL380 skupine poslužitelja* ⁵	3 godine na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan
ProLiant DL140 poslužitelji	1 godina na dijelove	1 do 5 radnih dana ⁶
ProLiant DL145 poslužitelji	1 godina na dijelove	1 do 5 radnih dana
ProLiant DL320* poslužitelji	1. godina: dijelovi i rad na licu mjesta 2. i 3. godina: samo dijelovi	Dijelovi: 1 do 5 radnih dana Rad: Idući radni dan
ProLiant ML110 poslužitelji	1 godina na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan
ProLiant ML150 poslužitelji	1 godina na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan
ProLiant ML310 poslužitelji	1 godina na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan
ProLiant ML330 G2, G3 poslužitelji	1 godina na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan
Svi ostali ProLiant modeli*	3 godine na dijelove i rad na licu mjesta	Idući radni dan

¹Jamstveni servis naveden u ovoj tablici odražava osnovnu razinu jamstvene ponude. Poboljšanje osnovnog jamstva može se uključiti u vaš HP-ov hardverski proizvod; za trenutne jamstvene obavijesti javite se najbližoj HP-ovoj poslovnicu prodaje.

²HP može, prema svom isključivom nahodjenju, odrediti je li servis na licu mjesta neophodan, od slučaja do slučaja. HP će omogućiti telefonsku podršku za bilo koje ažuriranje BIOS-a ili programske opreme; takva ažuriranja neće biti pokrivena HP-ovim jamstvom servisa na licu mjesta. Vrijeme odziva temelji se na standardnim lokalnim radnim danima i radnom vremenu. Ukoliko nije drugačije navedeno, svaki odziv temelji se na vremenskom razdoblju od vašeg poziva do HP-ovog dogovaranja termina koji svima odgovara, a u kojem će se popravak obaviti, odnosno do HP-ovog početka davanja podrške ili dijagnostike na daljinu. Jamstveni servis za idući radni dan temelji se na komercijalno opravdanom trudu. U nekim državama i pod nekim ograničenjima dobavljača, vrijeme reagiranja može biti drugačije. Ako se nalazite izvan uobičajenog područja servisiranja, vrijeme reagiranja može biti duže ili uz dodatnu naknadu. Obratite se lokalnoj HP-ovoj servisnoj poslovnicu vezano uz vrijeme odziva na vašem području.

³HP-ovo Jamstvo za dijelove pokriva samo besplatnu zamjenu neispravnih dijelova (uključeni troškovi prijevoza).

⁴ProLiant BL e-Class Blade računala ne preuzimaju odredbe jamstva kućišta.

⁵Druge ProLiant skupine poslužitelja preuzimaju odredbe jamstva svojih dijelova.

⁶Ciljano vrijeme reagiranja za dijelove je od 1 do 5 radnih dana.

*ATA i SATA diskovi imaju najveće jamstveno razdoblje od jedne (1) godine bez obzira na jamstveno razdoblje sustava u kojem su ugrađeni.

Tablica 2: Dodatna oprema za poslužitelje ProLiant i IA-32¹

Proizvodi	Razdoblje trajanja ograničenog jamstva i načini izvršenja servisa ²	Vrijeme odziva ³
Baterije	1 godina na dijelove ⁴	1 do 5 radnih dana ⁶
Kablovi	1 godina na dijelove	1 do 5 radnih dana
Kučišta diska	3 godine na dijelove	1 do 5 radnih dana
Tvrđi diskovi (ATA,SATA) ⁶	1 godina na dijelove	1 do 5 radnih dana
Diskovi (SCSI)	3 godine na dijelove	1 do 5 radnih dana
Glavni sabirnički adapteri	3 godine na dijelove	1 do 5 radnih dana
Memorija	1 godina na dijelove	1 do 5 radnih dana
Mrežne kartice (NIC)	1 godina na dijelove	1 do 5 radnih dana
Optički pogoni	3 godine na dijelove	1 do 5 radnih dana
Zaštita i upravljanje napajanjem	1. godina: dijelovi i rad na licu mjesta 2. i 3. godina: samo dijelovi	Dijelovi: 1 do 5 radnih dana Rad: Idući radni dan
Procesori	3 godine na dijelove	1 do 5 radnih dana
Stupovi i pribor za stupove	3 godine na dijelove	1 do 5 radnih dana
Pločice Remote Insight Lights Out Edition II	1 godina na dijelove	1 do 5 radnih dana
Dijeljena pohrana Smart Array	3 godine na dijelove 3 godine na licu mjesta 3 godine rad	Idući radni dan
Kontroleri pogona za pohranu	3 godine na dijelove	1 do 5 radnih dana

¹ Tablica 2 opisuje dodatnu opremu samo za poslužitelje ProLiant i IA-32. Jamstveni uvjeti za drugu opremu, dostupnu od HP-a, navedena su u jamstvu danom s tom opremom.

² Jamstveni servis naveden u ovoj tablici odražava osnovnu razinu jamstvene ponude. Poboljšanje osnovnog jamstva može se uključiti u vaš HP-ov hardverski proizvod; za trenutne jamstvene obavijesti javite se najbližoj HP-ovoj poslovnici prodaje.

³ **HP može, prema svom isključivom nahodanju, odrediti je li servis na licu mjesta neophodan, od slučaja do slučaja. HP će omogućiti telefonsku podršku za bilo koje ažuriranje BIOS-a ili programske opreme; takva ažuriranja neće biti pokrivena HP-ovim jamstvom servisa na licu mjesta.** Vrijeme odziva temelji se na standardnim lokalnim radnim danima i radnom vremenu. Ukoliko nije drugačije navedeno, svaki odziv temelji se na vremenskom razdoblju od vašeg poziva do HP-ovog dogovaranja termina koji svima odgovara, a u kojem će se popravak obaviti, odnosno do HP-ovog početka davanja podrške ili dijagnostike na daljinu. Jamstveni servis za idući radni dan temelji se na komercijalno opravdanom trudu. U nekim državama i pod nekim ograničenjima dobavljača, vrijeme reagiranja može biti drugačije. Ako se nalazite izvan uobičajenog područja servisiranja, vrijeme reagiranja može biti duže ili uz dodatnu naknadu. Obratite se lokalnoj HP-ovoj servisnoj poslovnici vezano uz vrijeme odziva na vašem području.

⁴ HP-ovo Jamstvo za dijelove pokriva samo besplatnu zamjenu neispravnih dijelova

⁵ Ciljano vrijeme reagiranja za dijelove jest od 1 do 5 radnih dana.

⁶ Ova oprema ima najveće jamstveno razdoblje od jedne (1) godine bez obzira na jamstveno razdoblje sustava u kojem je ugrađena.

Tablica 3: Softverski proizvodi

Proizvodi	Tehnička podrška	Vrijeme odziva ¹
Softver trgovačke marke HP	90-dnevna telefonska podrška za softver	Standardno radno vrijeme
Softver od treće strane koji instalira ili je kupljen kod HP-a	90-dnevna telefonska podrška za softver	Standardno radno vrijeme
Mediji za dostavu softvera ²	90-dnevna zamjena neispravnih medija	5 radnih dana ³

¹Vrijeme odziva temelji se na standardnim lokalnim radnim danima i radnom vremenu. Ukoliko nije drugačije navedeno, svaki odziv temelji se na vremenskom razdoblju od vašeg poziva do HP-ovog dogovaranja termina koji svima odgovara, a u kojem će se popravak obaviti, odnosno do HP-ovog početka davanja podrške ili dijagnostike na daljinu. U nekim državama i pod nekim ograničenjima dobavljača, vrijeme reagiranja može biti drugačije. Ako se nalazite izvan uobičajenog područja servisiranja, vrijeme reagiranja može biti duže ili uz dodatnu naknadu. Obratite se lokalnoj HP-ovoj servisnoj poslovnici vezano uz vrijeme odziva na vašem području.

²Medij za dostavu softvera: Materijal kojim se dostavlja softver trgovačke marke HP ili treće strane, instaliran ili kupljen kod HP (npr. CD, disketa ili traka).

³Vrijeme odgovora za zamjenu medija temelji se na komercijalno opravdanom trudu.

Vrste jamstvenog servisa

Kako bi HP mogao pružiti najbolju moguću podršku i usluge za vrijeme trajanja Ograničenog jamstva, HP vas može uputiti na ovjeru konfiguracija, učitavanje najnovije programske opreme, instalaciju softverskih zakrpa, pokretanje HP-ovih dijagnostičkih testova ili, gdje je to moguće, na korištenje HP-ove podrške na daljinu.

HP preporučuje prihvaćanje korištenje ili iskorištavanje dostupne tehnologije podrške od HP-a. Ako odlučite ne primijeniti dostupne mogućnosti tehnologije za udaljenu podršku, možda ćete snositi dodatne troškove zbog povećanih zahtjeva za resursima podrške. Dolje su popisane vrste jamstvenih usluga koje su primjenjive na HP-ov hardverski proizvod koji ste kupili.

Jamstveni servis na licu mjesta

HP-ova usluga ograničenog jamstva može uključivati podršku popravka vašeg hardvera na licu mjesta. HP nudi popravak na licu mjesta tijekom standardnog radnog vremena. Standardnim radnim vremenom obično se smatra ono od 08.00 od 17.00h, od ponedjeljka do petka, ali može biti drugačije u nekim poslovnicama. Ukoliko se nalazite izvan uobičajene servisne zone (obično 50km), vrijeme odziva može biti duže ili vam se mogu zaračunati dodatni troškovi. Kako biste pronašli vama najbližeg HP-ova ovlaštenog servisera, pogledajte HP-ovo web-odredište www.hp.com/support.

HP može, po vlastitom nahođenju, odrediti je li potrebna usluga na licu mjesta. Na primjer, u puno slučajeva, kvar se može otkloniti tako što kupac samostalno zamjenjuje dio (Customer Self Repair - CSR) pomoću uputa i dokumentacije koju mu je osigurao HP. Od vas se također traži suradnja s HP-om u pokušaju rješavanja problema telefonom. To može uključivati obavljanje rutinskih dijagnostičkih postupaka, instalaciju softverskih dodataka za ažuriranje ili softverskih zakrpa, odstranjivanje dodataka drugih proizvođača i/ili zamjenu dodataka. Kako biste dobili podršku, morate: (a) imati prisutnog predstavnika kada HP obavlja jamstveni servis na licu mjesta; (b) obavijestiti HP ukoliko se proizvodi koriste u okruženju koje predstavlja potencijalnu opasnost po zdravlje HP-ovih zaposlenika ili ugovornih djelatnika; (c) u skladu s razumnim sigurnosnim zahtjevima, omogućiti HP-u dostatan, slobodan i siguran pristup korištenju svih mogućnosti, podataka i sustava koje je HP odredio nužnima za pružanje podrške na vrijeme; (d) osigurati da su sve oznake proizvođača (kao što su serijski brojevi) na svom mjestu, dostupne i čitljive; (e) održavati okolinu dosljedno specifikacijama i podržanim konfiguracijama proizvoda. Ukoliko tražite da predstavnik HP-a obavi sve zamjene dijelova, po nešto većoj cijeni možete dobiti ugovore za pojačanu podršku.

Napredna jamstvena usluga zamjene uređaja

Vaše HP-ovo Ograničeno jamstvo može uključivati naprednu jamstvenu uslugu zamjene uređaja. Pod uvjetima napredne jamstvene usluge zamjene dijelova, ako se ustanovi da je uređaj pokvaren, HP će vam izravno poslati zamjenski proizvod. Nakon primitka zamjenskog uređaja, morate vratiti pokvareni uređaj HP-u, u pakiranju u kojem je došao zamjenski uređaj, unutar određenog vremenskog razdoblja, obično petnaest (15) dana. HP će snositi sve troškove prijevoza i osiguranja za vraćanje pokvarenog uređaja HP-u. Ukoliko ne vratite neispravni uređaj HP-u, HP vam može naplatiti zamjenski uređaj.

Jamstvena usluga samostalnog popravljanja

U državama u kojima je to dostupno, vaše Ograničeno jamstvo može uključivati Jamstvenu uslugu samostalnog popravljanja. Ukoliko je primjenjiva, HP će odrediti, prema vlastitom nahođenju, da je samostalni popravak prikladna metoda jamstvene usluge. Ukoliko je tako, HP će dostaviti odobrene zamjenske dijelove izravno vama kako biste ispunili svoj jamstveni servis HP-ovim hardverskim proizvodima. Time ćete uštedjeti mnogo vremena potrebnog za popravak. Nakon što ste javili HP-u te se dijagnozom kvara ustanovi kako se problem može popraviti korištenjem jednog od tih dijelova, zamjenski će se dio poslati izravno vama. Nakon što taj dio stigne, zamijenite neispravan dio slijedeći priložene upute i dokumentaciju. Ukoliko vam je potrebna dodatna pomoć, nazovite HP-ov Centar za tehničku podršku i jedan od tehničara će vam pomagati telefonom. U slučajevima u kojima se zamjenski dio mora vratiti HP-u, morate poslati neispravni dio natrag HP-u unutar određenog vremenskog razdoblja, obično petnaest (15) dana. Neispravni se dio mora vratiti s priloženom dokumentacijom u dostavljenom transportnom materijalu. Ukoliko ne vratite neispravni proizvod HP-u, HP vam može naplatiti zamjenu. Kada kupac sam obavi popravak, HP će platiti sve troškove otpremanja i dopremanja te će odrediti koja će se dostavna služba koristiti. Ukoliko se samostalni popravak odnosi na vas, molimo pogledajte obavijest vašeg HP-ovog hardverskog proizvoda. Informacije o ovoj jamstvenoj usluzi možete dobiti i na HP-ovu web-odredištu <http://www.hp.com/support>.

Prijenos Ograničenog jamstva na drugu državu

Prema HP-ovu programu Svjetskog ograničenog jamstva, proizvodi se mogu kupiti u jednoj državi i prevesti u drugu, u kojoj postoji HP-ov servisni centar, a da se pri tome ne poništiti jamstvo. Uvjeti jamstva, dostupnost servisnih poslovnica i vrijeme odaziva za servisiranje mogu se razlikovati ovisno o državi. Također, uobičajeno vrijeme potrebno kao odgovor za servisiranje podložno je izmjenama u odnosu na lokalnu nedostupnost dijelova. Od kupca se može tražiti da priloži posebne podatke o proizvodu, u skladu s postupkom HP-ova Svjetskog jamstva prije prevoženja proizvoda. Te informacije služe kao osiguranje da će HP biti u stanju pružiti potrebnu razinu jamstvenog servisa u određenoj državi, te da se proizvod u toj državi može koristiti. Kada se proizvod preveze u drugu državu on ima pravo na isto jamstvo kao i proizvod kupljen u određenoj državi.

Postupak prenošenja Svjetskog jamstva u drugu državu započnite stupanjem u kontakt s HP-om, ovlaštenim HP-ovim prodavačem ili preko web-odredišta na adresi <http://www.hp.com/support>.

HP ne odgovara za možebitna carinska ili uvozna davanja nastala zbog prijenosa proizvoda u drugu državu. Prijevoz proizvoda mogu omesti izvozne kontrole koju je izdala vlada SAD-a ili neke druge države.

Proširenje servisnih usluga

HP pokriva čitav niz dodatne podrške i usluga za vaš proizvod dostupnih lokalno. Ipak, neka podrška i proizvodi u skladu s njom možda nisu dostupni u svim državama. Informacije o dostupnosti i cijenama proširenja servisnih usluga pogledajte HP-ovo web-odredište na adresi <http://www.hp.com/support>.

Mogućnosti i ograničena jamstva softvera

Uvjeti Ograničenog jamstva za većinu HP-ovih dodataka (HP Dodaci) navedene su u Ograničenom jamstvu primjenjivom na HP-ove dodatke i priložene su u pakiranju HP-ova dodatka. Ukoliko je HP-ov dodatak ugrađen u nekom HP-ovu hardverskom proizvodu, HP vam može pružiti jamstveni servis bilo za razdoblje određeno u jamstvenim dokumentima (Ograničeno jamstveno razdoblje HP-ovih dodataka) dostavljenim uz vaš HP-ov dodatak ili za preostalo razdoblje trajanja jamstva HP-ovog hardverskog proizvoda u kojem je HP-ov dodatak ugrađen, koje god razdoblje traje duže, ali koje ne može prekoračiti tri (3) godine od nadnevka kupnje HP-ova dodatka. Razdoblje Ograničenog jamstva za HP-ov dodatak započinje nadnevkom kupnje kod HP-a ili HP-ovog ovlaštenog prodavača. Vaš račun prilikom kupnje ili potvrda primitka prilikom dostave, na kojem se nalazi nadnevak kupnje, jest nadnevak kojim započinje vaše jamstvo. Pogledajte detalje u vašem Ograničenom jamstvu HP-ova dodatka. Dodaci koji nisu HP-ovi dostupni su »KAO TAKVI«. Ipak, proizvođači i dobavljači opreme koja nije HP-ova mogu izravno vama pružiti jamstvo.

OSIM U SLUČAJU KADA POSTOJE U UGOVORU LICENČNI UGOVOR S KRAJNJIM KORISNIKOM ILI PROGRAMSKA LICENCA, ILI UKOLIKO JE DRUGAČIJE ODREĐENO PREMA LOKALNOM ZAKONU, SOFTVERSKI PROIZVODI, UKLJUČUJUĆI BILO KOJE SOFTVERSKE PROIZVODE ILI OPERACIJSKE SUSTAVE KOJE JE HP PRETHODNO INSTALIRAO, DOSTUPNI SU »KAO TAKVI«.

Jedino HP-ovo jamstvo za softvere koje distribuira HP pod imenom svoje marke jest navedeno u Licenčnom ugovoru s krajnjim korisnikom ili programske licence koju ste dobili uz softver. Ukoliko se pokaže da je prijenosni medij na kojem HP distribuira taj softver neispravan, bilo zbog materijala ili izrade, unutar devedeset (90) dana od kupnje, vaš jedini lijek bit će vratiti prijenosni medij HP-u na zamjenu. Za prazni prijenosni tračni medij molimo pogledajte sljedeću web-stranicu:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Vaša je dužnost obratiti se proizvođaču ili dobavljaču, koji nisu HP-ovi, vezano uz njihovu jamstvenu podršku.

Tehnička podrška za softver

Softverska tehnička podrška za vaš HP-ov softver, prethodno instaliran HP-ov softver od strane treće strane, a koji je kupljen od HP-a, dostupan je putem metoda višestrukih kontakata, uključujući i elektroničke medije i telefon, u roku od devedeset (90) dana od nadnevka kupnje. Vidi »Obraćanje HP-u« radi mrežnih pomoćnih sredstava i telefonske podrške. Bilo kakve iznimke bit će navedene u vašem Licenčnom ugovoru s krajnjim korisnikom (End User License Agreement - EULA).

Softverska tehnička podrška uključuje pomoć za:

- Odgovore na vaša pitanja vezana uz instalaciju (kako, prvi koraci te preduvjeti)
- Postavljanje i konfiguraciju softvera (kako i prvi koraci). **Isključuje** optimizaciju sustava, prilagodbu te konfiguraciju mreže.
- Objašnjenje poruka pogrešaka sustava
- Izoliranje problema sa sustavom vezanih uz uporabu softvera
- Pružanje informacija ili ažuriranja paketa podrške

Softverska tehnička podrška NE uključuje pomoć pri:

- Izradi ili dijagnosticiranju izrađenih programa ili izvornog kôda programa
- Ugradnji proizvoda koji nisu HP-ovi

Obraćanje HP-u

Ukoliko se vaš proizvod pokvari za vrijeme trajanja Ograničenog jamstva, a prijedlozi iz uputa za rukovanje tim proizvodom ne riješe problem, možete dobiti pomoć ako učinite sljedeće:

- Potražite najbližu HP-u podršku putem World Wide Web-a na stranici: <http://www.hp.com/support>.
- Obratite se vašem ovlaštenom prodavaču ili ovlaštenom serviseru i svakako pribavite sljedeće podatke prije nego nazovete HP:
 - Serijski broj proizvoda, naziv i broj modela
 - Moguće prikazane poruke o pogreškama
 - Dodatna oprema
 - Operacijski sustav
 - Strojna oprema ili softver drugih proizvođača
 - Podrobna pitanja
 - Dokaz kupnje ili vlasništva

© 2004, 2005. Hewlett-Packard Development Company, L.P.