

# **Servidores HP ProLiant e IA-32 e opcionais**

## **Garantia Limitada Global e Suporte Técnico**

370967-023

14 de fevereiro de 2005

# Garantia Limitada do hardware

## Termos gerais

Esta Garantia Limitada do hardware HP concede a você, o cliente, direitos expressos de garantia limitada por parte da HP, o fabricante. Consulte o site da HP na Web para obter uma ampla descrição de seus direitos de garantia limitada. Além disso, você também pode ter outros direitos legais conforme a lei local aplicável ou contrato especial por escrito com a HP.

COM EXCEÇÃO DAS INFORMAÇÕES EXPRESSAMENTE ESTABELECIDAS NESTA GARANTIA LIMITADA, A HP NÃO FORNECE QUALQUER OUTRA GARANTIA OU CONDIÇÃO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. A HP ISENTA-SE EXPRESSAMENTE DE TODAS AS GARANTIAS E CONDIÇÕES NÃO DECLARADAS NESTA GARANTIA LIMITADA. QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS QUE POSSAM SER IMPOSTAS POR LEI ESTÃO LIMITADAS, EM TERMOS DE DURAÇÃO, AO PERÍODO DA GARANTIA LIMITADA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO CONSENTEM EM LIMITAR A DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA OU EM EXCLUIR OU LIMITAR DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS PARA PRODUTOS DE CONSUMO. NESSES ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES DESTA GARANTIA LIMITADA TALVEZ NÃO SE APLIQUEM AO SEU CASO.

OS TERMOS DE GARANTIA LIMITADA CONTIDOS NESTA DECLARAÇÃO, COM EXCEÇÃO DO LEGALMENTE PERMITIDO, NÃO SÃO DE EXCLUSÃO, RESTRIÇÃO OU MODIFICAÇÃO, MAS DE ADITAMENTO AOS DIREITOS ESTATUTÁRIOS OBRIGATÓRIOS APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO.

Esta Garantia Limitada é aplicável em todos os países e pode ser imposta em qualquer país ou região onde a HP ou seus provedores de serviço autorizados ofereçam serviços de garantia sujeitos aos termos e às condições estabelecidos nesta Garantia Limitada. Entretanto, a disponibilidade e os tempos de resposta dos serviços de garantia podem variar entre diferentes países e também podem estar sujeitos às exigências de registro no país em que a compra foi efetuada. Nesse caso, o provedor de serviço autorizado da HP pode fornecer mais detalhes.

Esta Garantia Limitada aplica-se somente a produtos de hardware das marcas HP e Compaq (mencionados nesta Garantia Limitada como “Produtos de Hardware da HP”) vendidos ou arrendados com esta Garantia Limitada pela Hewlett-Packard Company, suas subsidiárias, filiais, revendedores autorizados ou distribuidores locais em todo o mundo (mencionados nesta Garantia Limitada como “HP”). O termo “Produto de Hardware da HP” limita-se aos componentes de hardware e ao firmware necessários. O termo “Produtos de Hardware da HP” NÃO inclui aplicativos ou programas de software, produtos que não sejam da HP ou periféricos que não forem da marca HP. Os produtos que não forem da HP ou periféricos que não forem da marca HP externos ao Produto de Hardware da HP, como subsistemas de armazenamento externos, visores, impressoras e outros periféricos, são fornecidos “NO ESTADO”, sem garantia da HP. Entretanto, os fabricantes, fornecedores ou editores que não sejam da HP podem fornecer suas próprias garantias diretamente para você.

A HP garante que os Produtos de Hardware da HP adquiridos ou arrendados da HP não apresentam defeitos de matéria-prima ou de fabricação sob condições normais de uso durante o Período da Garantia Limitada. O Período de Garantia Limitada começa na data da compra ou arrendamento do produto da HP ou na data em que a HP concluir a instalação. O recibo de venda ou de entrega, mostrando a data da compra ou de arrendamento, comprova a data da compra ou de arrendamento do produto. Pode ser necessário fornecer uma comprovação de compra ou arrendamento como condição para usar o serviço de garantia. Você terá direito ao serviço de garantia do hardware de acordo com os termos e as condições deste documento se o conserto do Produto de Hardware da HP for necessário durante o Período da Garantia Limitada.

A não ser que especificado em contrário e na extensão máxima permitida pela lei local, novos Produtos de Hardware da HP podem ser fabricados com materiais novos ou materiais novos e usados equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade. A HP poderá consertar ou substituir Produtos de Hardware da HP (a) por produtos ou

peças novos ou usados equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade, ou (b) por produtos equivalentes a um produto original que tenha sido descontinuado. A HP garante que os componentes de substituição não apresentam defeitos de matéria-prima ou de fabricação durante noventa (90) dias ou durante o restante do Período da Garantia Limitada para o Produto de Hardware da HP que estão substituindo ou no qual estão instalados, o que for o mais longo.

Durante o Período da Garantia Limitada, a HP, a seu critério, consertará ou substituirá qualquer componente com defeito. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos de acordo com esta Garantia Limitada tornam-se propriedade da HP. Na improvável ocorrência de defeitos recorrentes no produto de hardware da HP, a HP, a seu exclusivo critério, pode decidir (a) fornecer uma unidade de substituição escolhida pela HP com desempenho igual ou equivalente ao produto de hardware da HP ou (b) fazer o reembolso do preço de compra ou pagamentos do arrendamento (menos juros) em vez de uma substituição. Esse procedimento é a sua única solução para produtos com defeito.

## **Exclusões**

**A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DESTA UNIDADE NÃO SERÁ INTERROMPIDA OU NÃO APRESENTARÁ ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS DECORRENTES DE NEGLIGÊNCIA AO SEGUIR AS INSTRUÇÕES DESTINADAS AO PRODUTO DE HARDWARE DA HP.**

Esta Garantia Limitada não se aplica a peças descartáveis ou consumíveis e não se estende a produtos cujo número de série tenha sido removido ou que tenham sido danificados, ou considerados danificados, (a) como resultado de acidentes, uso inadequado, abusos, contaminação, manutenção e calibração imprópria ou inadequada ou outras causas externas; (b) pela operação fora dos parâmetros de utilização declarados na documentação do usuário fornecida com o produto; (c) por software, interfaces, peças ou componentes não fornecidos pela HP; (d) por preparação ou manutenção inadequadas do local; (e) devido à infecção por vírus; (f) por perdas ou danos em trânsito; ou (g) por modificação ou serviço efetuados por profissionais que (i) não sejam da HP, (ii) que não sejam provedores de serviço autorizados da HP ou (iii) por sua própria instalação de peças de substituição de usuário final da HP ou por ela aprovados, se disponíveis para o produto no país ou região de serviço.

**É NECESSÁRIO FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA PERIÓDICAS DOS DADOS ARMAZENADOS NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO OU EM OUTROS DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO COMO PRECAUÇÃO CONTRA POSSÍVEIS FALHAS, ALTERAÇÕES OU PERDA DE DADOS. ANTES DE DEVOLVER QUALQUER UNIDADE PARA REPARO, FAÇA UMA CÓPIA DE SEGURANÇA DOS DADOS E REMOVA QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROPRIETÁRIAS OU PESSOAIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS NEM PERDAS DE PROGRAMAS, DADOS OU MÍDIAS DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS. A HP NÃO É RESPONSÁVEL PELA RESTAURAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE NENHUM PROGRAMA OU DADO QUE NÃO SEJA O SOFTWARE INSTALADO PELA HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.**

## **Solução exclusiva**

ANA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI LOCAL, ESSES TERMOS E CONDIÇÕES CONSTITUEM O CONTRATO DE GARANTIA COMPLETO E EXCLUSIVO ENTRE VOCÊ E A HP COM RELAÇÃO AO PRODUTO DE HARDWARE DA HP ADQUIRIDO OU ARRENDADO. ESSES TERMOS E CONDIÇÕES SUBSTITUEM QUAISQUER ACORDOS OU DECLARAÇÕES ANTERIORES — INCLUINDO DECLARAÇÕES FEITAS NA DOCUMENTAÇÃO DE VENDA DA HP OU NA NOTIFICAÇÃO FORNECIDA A VOCÊ PELA HP OU POR UM AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA HP — QUE POSSAM TER SIDO FEITOS JUNTO COM A COMPRA OU ARRENDAMENTO DO PRODUTO DE HARDWARE DA HP. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada será válida, a menos que estabelecida por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

## **Limitação de responsabilidade**

CASO O PRODUTO DE HARDWARE DA HP DEIXE DE FUNCIONAR COMO GARANTIDO ACIMA, A MAIOR RESPONSABILIDADE DA HP DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA ESTÁ EXPRESSAMENTE LIMITADA AO MENOR PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU AO MENOR CUSTO DE CONserto OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER COMPONENTE DE HARDWARE QUE APRESENTE FALHAS DE FUNCIONAMENTO EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO.

EXCETO CONFORME INDICADO ACIMA, A HP NÃO SE RESPONSABILIZA DE FORMA ALGUMA POR DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO NEM PELO NÃO FUNCIONAMENTO DO PRODUTO, INCLUINDO PERDAS DE LUCRO OU DE ECONOMIAS OU AINDA DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUÊNCIAS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR NENHUMA REIVINDICAÇÃO FEITA POR TERCEIROS NEM POR VOCÊ EM NOME DE TERCEIROS.

A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE A SITUAÇÕES NAS QUAIS OS DANOS SÃO INVESTIGADOS, OU UMA REIVINDICAÇÃO É FEITA, DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA, OU COMO UMA REIVINDICAÇÃO ILÍCITA (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE ESTRITA DO PRODUTO), UMA REIVINDICAÇÃO DE CONTRATO OU QUALQUER OUTRA REIVINDICAÇÃO. A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO PODE SER RENUNCIADA OU CORRIGIDA POR NENHUMA PESSOA. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE ESTARÁ EM VIGOR MESMO QUE VOCÊ TENHA AVISADO A HP OU UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP SOBRE A POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DESSES DANOS. ENTRETANTO, ELA NÃO SE APLICARÁ A REIVINDICAÇÕES REFERENTES A DANOS FÍSICOS.

ESTA GARANTIA LIMITADA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. ALGUNS OUTROS DIREITOS PODEM VARIAR CONFORME O ESTADO OU PAÍS. É ACONSELHÁVEL CONSULTAR AS LEIS ESTADUAIS OU NACIONAIS APLICÁVEIS PARA DETERMINAR, NA ÍNTEGRA, QUAIS SÃO SEUS DIREITOS.

## Período da Garantia Limitada

O Período da Garantia Limitada para um Produto de Hardware da HP é um período especificado e fixo, que se inicia na data da compra. A data no recibo de venda é a data da compra, a não ser que a HP ou o revendedor informe por escrito em contrário.

**Tabela 1: Produtos para servidores ProLiant e IA-32**

Produtos	Período de Garantia Limitada e Método de Prestação de Serviço <sup>1</sup>	Tempo de resposta <sup>2</sup>
HP server tc2120	1 ano para peças <sup>3</sup> e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Server blades ProLiant BL e-Class <sup>4</sup>	1 ano para peças	Próximo dia útil
Gabinetes e bandejas de interconexão da server blade ProLiant BL e-Class	3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Server blades ProLiant BL30p, BL35p	Ano 1: peças e atendimento em domicílio Anos 2-3: somente peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Próximo dia útil
Server blades ProLiant BL p-Class* (exceto BL30p, BL35p), gabinetes, bandejas de interconexão, módulos de energia, distribuição de energia, estações de diagnósticos da server blade	3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Clusters fornecidos com o ProLiant CL380* <sup>5</sup>	3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant DL140	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis <sup>6</sup>
Servidores ProLiant DL145	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Servidores ProLiant DL320*	Ano 1: peças e atendimento em domicílio Anos 2-3: somente peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML110	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML150	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML310	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML330 G2, G3	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Todos os outros modelos ProLiant*	3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil

*continuação*

**Tabela 1: Produtos servidor ProLiant e IA-32 *continuação***

<sup>1</sup>O serviço de garantia indicado nesta tabela reflete as ofertas de garantia de nível básico. Aprimoramentos na garantia básica podem ter sido incluídos com o seu Produto de Hardware da HP; para obter informações atualizadas sobre a garantia, entre em contato com o escritório de vendas da HP mais próximo.

<sup>2</sup>A HP pode, a seu exclusivo critério, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário, dependendo do caso. **A HP fornecerá suporte por telefone para quaisquer atualizações de BIOS e firmware necessárias; essas atualizações não serão cobertas pelo serviço de garantia no local da HP.** Os tempos de resposta têm como base dias úteis e horários de trabalho locais padrão. A não ser que declarado em contrário, todas as respostas são medidas a partir do momento em que o cliente entra em contato, até a HP ter estabelecido um tempo aceito por ambas as partes para a prestação dos serviços de suporte ou até que a HP tenha iniciado o fornecimento de suporte ou diagnóstico remoto. O serviço de garantia no dia útil subsequente tem por base esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta poderá variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver algum encargo adicional. Entre em contato com o serviço de atendimento da HP local para obter informações sobre a disponibilidade do tempo de resposta em sua área.

<sup>3</sup>A Garantia de componentes da HP cobre a substituição gratuita somente de componentes com defeito (custos de envio incluídos).

<sup>4</sup>As server blades ProLiant BL e-Class não têm nesta garantia atributos do gabinete da server blade.

<sup>5</sup>Outros clusters ProLiant assumem os atributos de garantia de seus componentes.

<sup>6</sup>O tempo de resposta estimado para componentes é de 1 a 5 dias úteis.

\*As unidades de disco rígido ATA e SATA têm um período máximo de garantia de um (1) ano, independentemente do período de garantia para o sistema no qual eles estão instalados.

**Tabela 2: Opcionais para os servidores ProLiant e IA-32<sup>1</sup>**

Produtos	Período de Garantia Limitada e Método de Prestação de Serviço <sup>2</sup>	Tempo de resposta <sup>3</sup>
Baterias	1 ano para peças <sup>4</sup>	1 a 5 dias úteis <sup>5</sup>
Cabos	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Gabinetes de unidade de disco	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (ATA, SATA) <sup>6</sup>	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (SCSI)	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Adaptadores de barramento host	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Memória	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Adaptadores de rede (NIC)	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades ópticas	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Proteção e gerenciamento de energia	Ano 1: peças e atendimento em domicílio Anos 2-3: somente peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Próximo dia útil
Processadores	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Gabinetes e acessórios de gabinete	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Placas do Remote Insight Lights Out Edition II	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Armazenamento compartilhado do Smart Array	3 anos para peças 3 anos de atendimento em domicílio 3 anos para mão-de-obra	Próximo dia útil
Controladores do array de armazenamento	3 anos para reposição de peças	1 a 5 dias úteis

<sup>1</sup> A Tabela 2 descreve apenas os produtos opcionais dos servidores ProLiant e IA-32. Os termos da garantia para outros opcionais disponíveis na HP estão especificados na Garantia Limitada fornecida com esses opcionais.

<sup>2</sup> O serviço de garantia indicado nesta tabela reflete as ofertas de garantia de nível básico. Aprimoramentos na garantia básica podem ter sido incluídos com o seu Produto de Hardware da HP; para obter informações atualizadas sobre a garantia, entre em contato com o escritório de vendas da HP mais próximo.

<sup>3</sup> **A HP pode, a seu exclusivo critério, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário, dependendo do caso. A HP fornecerá suporte por telefone para quaisquer atualizações de BIOS e firmware necessárias; essas atualizações não serão cobertas pelo serviço de garantia no local da HP.** Os tempos de resposta têm como base dias úteis e horários de trabalho locais padrão. A não ser que declarado em contrário, todas as respostas são medidas a partir do momento em que o cliente entra em contato, até a HP ter estabelecido um tempo aceito por ambas as partes para a prestação dos serviços de suporte ou até que a HP tenha iniciado o fornecimento de suporte ou diagnóstico remoto. O serviço de garantia no dia útil subsequente tem por base esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta poderá variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver algum encargo adicional. Entre em contato com o serviço de atendimento da HP local para obter informações sobre a disponibilidade do tempo de resposta em sua área.

<sup>4</sup> A Garantia de componentes da HP cobre a substituição gratuita somente de componentes com defeito.

<sup>5</sup> O tempo de resposta estimado para componentes é de 1 a 5 dias úteis.

<sup>6</sup> Esses opcionais têm um período máximo de garantia de um (1) ano, independentemente do período de garantia para o sistema no qual eles estão instalados.

**Tabela 3: Produtos de software**

<b>Produtos</b>	<b>Suporte técnico</b>	<b>Tempo de resposta<sup>1</sup></b>
Software com a marca HP	90 dias de Suporte por Telefone ao Software	Horário comercial padrão
Software com a marca de terceiros instalado pela ou adquirido da HP	90 dias de Suporte por Telefone ao Software	Horário comercial padrão
Disco de distribuição do software <sup>2</sup>	90 dias para substituição em decorrência de disco com defeito	5 dias úteis <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Os tempos de resposta têm como base dias úteis e horas de trabalho locais padrão. A não ser que declarado em contrário, todas as respostas são medidas a partir do momento em que o cliente entra em contato, até a HP ter estabelecido um tempo aceito por ambas as partes para a prestação dos serviços de suporte ou até que a HP tenha iniciado o fornecimento de suporte ou diagnóstico remoto. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta poderá variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver algum encargo adicional. Entre em contato com o serviço de atendimento da HP local para obter informações sobre a disponibilidade do tempo de resposta em sua área.

<sup>2</sup>Disco de Distribuição do Software: Material usado para distribuir software com a marca HP ou software de terceiros instalados pela ou adquiridos na HP (isto é, CD, disquete ou fita).

<sup>3</sup>O tempo de resposta para substituição de disco tem por base esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial.

## Tipos de serviço de garantia

Para que a HP possa fornecer o melhor suporte e serviço possível durante o Período de Garantia Limitada, você poderá ser orientado pela HP a verificar configurações, carregar o firmware mais recente, instalar correções de software, executar testes de diagnóstico da HP ou utilizar soluções de suporte remoto da HP, conforme aplicável.

A HP recomenda enfaticamente aceitar a utilização ou empregar as tecnologias de suporte disponíveis fornecidas pela HP. Caso escolha não utilizar os recursos de suporte remotos, você poderá ficar sujeito a custos adicionais devido às crescentes exigências de recursos de suporte. A seguir, estão relacionados os tipos de serviço de suporte de garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de Hardware da HP que você adquiriu.

### Serviço de garantia no local

O serviço da Garantia Limitada HP pode incluir serviço de suporte de mão-de-obra no local para reparos de hardware. A HP fornece manutenção no local durante o horário comercial padrão. O horário comercial padrão normalmente é das 8 h às 17 h, de segunda a sexta-feira, mas poderá variar dependendo das atividades comerciais locais. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual (normalmente 50 km), os tempos de resposta poderão ser maiores ou poderá haver encargos adicionais. Para localizar o provedor de serviço autorizado da HP mais próximo, consulte o site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

A HP poderá, a seu critério, determinar se o serviço de garantia no local é necessário. Por exemplo, em muitos casos o defeito pode ser solucionado pela utilização de um componente CSR (Customer Self Repair), cuja substituição lhe será solicitada com base nas instruções e documentação fornecidas pela HP. Você também deve cooperar com a HP na tentativa de solucionar o problema por telefone. Isso poderá envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, instalação de atualizações ou correções de software, remoção de opcionais de terceiros e/ou substituição de opcionais. Para receber suporte no local, é necessário: (a) ter um representante presente quando a HP fornecer serviços de garantia no local; (b) notificar a HP se produtos estiverem sendo utilizados em um ambiente que represente riscos potenciais à saúde ou à segurança de funcionários da HP ou terceirizados; (c) sujeitar-se a seus requisitos razoáveis de segurança, proporcionar à HP acesso suficiente, livre e seguro a todas as instalações, informações e sistemas considerados necessários pela HP para fornecer o suporte adequado; (d) assegurar que todas as etiquetas dos fabricantes (como números de série) estejam presentes, acessíveis e legíveis; (e) manter um ambiente consistente com as especificações do produto e com as configurações suportadas.



Se você necessitar que um representante da HP realize todas as substituições de componentes, estão disponíveis contratos de ampliação de suporte, mediante um custo adicional.

## **Serviço de garantia avançada para substituição de unidades**

A sua Garantia Limitada HP pode incluir um serviço de garantia avançada de substituição de unidades. Nos termos do serviço de garantia avançada de substituição de unidades, se uma unidade for diagnosticada como defeituosa, a HP enviará diretamente a você um produto de substituição. Ao receber a unidade de substituição, você terá que devolver a unidade defeituosa à HP, na embalagem em que a unidade de substituição chegou, dentro de um período de tempo definido, normalmente quinze (15) dias. A HP assumirá todos os custos de frete e seguro na devolução da unidade defeituosa à HP. Se a unidade defeituosa não for devolvida, a HP poderá cobrar o produto de substituição.

## **Serviço de garantia Reparo pelo próprio cliente**

Em países onde estiver disponível, a garantia limitada da HP poderá incluir um serviço de garantia Reparo pelo Próprio Cliente. Se aplicável, a HP determinará a seu critério que o reparo pelo próprio cliente é o método adequado de serviço de garantia. Nesse caso, a HP enviará os componentes de substituição aprovados para cumprir o serviço de garantia do Produto de Hardware da HP. Esse procedimento economizará um tempo considerável de conserto. Após entrar em contato com a HP e o diagnóstico de defeito identificar que o problema pode ser solucionado utilizando um desses componentes, um componente de substituição será enviado diretamente a você. Quando o componente chegar, substitua o componente defeituoso conforme as instruções e a documentação fornecidas. Se necessitar de assistência adicional, entre em contato com o Centro de Suporte Técnico da HP e um técnico prestará ajuda por telefone. Nos casos em que o componente de substituição tiver que ser devolvido à HP, você deverá enviar o componente defeituoso dentro de um período de tempo definido, normalmente quinze (15) dias. O componente defeituoso deverá ser devolvido, juntamente com a documentação associada, na embalagem fornecida. Se o produto defeituoso não for devolvido, a HP poderá cobrar a peça de substituição. Com o reparo pelo próprio cliente, a HP arcará com todos os custos de embalagem e frete e determinará a transportadora a ser utilizada. Se o reparo pelo próprio cliente se aplicar a você, consulte a notificação específica de seu Produto de Hardware da HP. Também é possível obter informações sobre esse serviço de garantia no site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

## **Transferência de garantia limitada para outro país**

Segundo o programa de Garantia Limitada Global da HP, os produtos podem ser adquiridos em um país e transferidos para outro país, no qual a HP tenha assistência técnica, sem cancelamento da garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade de serviço e o tempo de resposta do serviço podem variar de país para país. Além disso, o tempo de resposta do serviço de garantia padrão está sujeito a alterações devido à disponibilidade de componentes locais. Pode ser que o cliente tenha que fornecer informações específicas do produto, de acordo com o processo de Notificação de Garantia Global da HP, antes de despachar os produtos para outros países. As informações exigidas garantem que a HP estará preparada para fornecer o nível exigido de serviço de garantia no país de destino e que o produto foi projetado para operar nesse país. Após a transferência do produto para outro país, ele terá direito à mesma garantia de um produto adquirido no país para onde foi transferido.

Entre em contato com a HP, com o revendedor local autorizado da HP ou consulte o site da Web no endereço <http://www.hp.com/support> para começar o processo de Notificação de Garantia Global da HP antes de enviar os produtos da HP para outro país.

A HP não se responsabilizará por tarifas ou taxas que venham a ser cobradas pela transferência dos produtos. O envio dos produtos pode estar sujeito a controles de exportação emitidos pelos Estados Unidos ou por outros governos.

## Atualizações de serviço

A HP tem diversas coberturas adicionais de suporte e serviços para seu produto que podem ser adquiridas localmente. No entanto, alguns tipos de suporte e produtos relacionados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade de atualizações de serviço e o custo dessas atualizações, consulte o site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

## Garantias Limitadas de opcionais e software

Os termos e condições da Garantia Limitada para a maioria dos opcionais da marca HP (opcionais da HP) estão definidos na Garantia Limitada aplicável ao opcional da HP e estão incluídos na embalagem do produto do opcional da HP. Se o opcional da HP estiver instalado em um produto de hardware da HP, a HP poderá fornecer serviço de garantia para o período especificado nos documentos de garantia (Período de Garantia Limitada de opcionais da HP) fornecido com o opcional da HP ou para o restante do período de garantia do Produto de Hardware da HP onde o opcional da HP estiver sendo instalado, o que for mais longo, mas não superior a três (3) anos a partir da data de compra do opcional da HP. O Período de Garantia Limitada do opcional da HP começa na data da compra da HP ou de um de seus revendedores autorizados. O recibo de venda ou de entrega, exibindo a data da compra do opcional da HP, comprova a data de início do período de garantia. Para obter mais detalhes, consulte a Garantia Limitada do opcional da HP. Opcionais não fabricados pela HP são fornecidos como “NO ESTADO”. Entretanto, os fabricantes e fornecedores que não forem da HP poderão fornecer garantias diretamente a você.

COM EXCEÇÃO DO APRESENTADO NA LICENÇA DE USUÁRIO FINAL DO SOFTWARE, NO CONTRATO DE LICENÇA DE PROGRAMA OU EM CONFORMIDADE COM A LEI LOCAL, OS PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS DE SOFTWARE OU O SISTEMA OPERACIONAL PREVIAMENTE INSTALADOS PELA HP, SÃO FORNECIDOS “NO ESTADO”.

As obrigações de garantia exclusivas da HP com relação ao software distribuído por ela com a marca HP estão estabelecidas no contrato de licença do usuário final ou no contrato de licença fornecido com o software. Se o disco removível no qual a HP distribui o software de fato apresentar defeitos na matéria-prima ou de fabricação durante o período de (90) dias a partir da data de compra, a única solução será devolver o disco removível à HP para substituição. Para mídias de fita removível, consulte o seguinte site na Web:  
<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Entrar em contato com fabricantes ou fornecedores que não sejam a HP no que diz respeito a suporte de garantia é responsabilidade sua.

## Suporte técnico para software

O suporte técnico para seu software HP, software de terceiros previamente instalado pela HP e software de terceiros adquirido da HP pode ser obtido da HP por meio de diversos métodos de contato, inclusive meios eletrônicos e telefone, durante noventa (90) dias a partir da data de compra. Consulte “Contato com a HP” para obter recursos on-line e suporte por telefone. As exceções estão especificadas no EULA (End User License Agreement, Contrato de Licença de Usuário Final).

O suporte técnico para software inclui assistência com:

- respostas a perguntas sobre instalação (instruções, passos iniciais e pré-requisitos);
- definição e configuração do software (instruções e passos iniciais). **Exclui** otimização do sistema, personalização e configuração de rede.
- interpretação de mensagens de erro do sistema;

- distinção entre problemas no sistema e problemas de utilização do software;
- obtenção de informações ou atualizações do pacote de suporte.

O suporte técnico para software NÃO inclui assistência com:

- geração ou diagnóstico de programas ou códigos-fonte gerados pelo usuário.
- instalação de produtos não fabricados pela HP

## Contato com a HP

Se o produto apresentar falhas durante o Período de Garantia Limitada e as sugestões contidas na documentação do produto não solucionarem o problema, você poderá obter suporte da seguinte forma:

- Encontre o local de Suporte da HP mais próximo através da World Wide Web em: <http://www.hp.com/support>.
- Entre em contato com o revendedor autorizado ou provedor de serviços autorizado da HP e verifique se está de posse das seguintes informações antes de ligar para a HP:
  - número de série do produto e nome e código do modelo;
  - mensagens de erro aplicáveis;
  - opcionais complementares;
  - sistema operacional;
  - hardware ou software de terceiros;
  - perguntas detalhadas;
  - comprovante de compra ou de propriedade.

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