

Serveurs et options HP ProLiant et IA-32

Garantie limitée et soutien technique mondial

370967-022

Le 1 novembre 2004

Garantie limitée sur le matériel

Conditions générales

Cette garantie limitée sur le matériel HP donne à vous, le client, des droits de garantie limitée expresse qui sont accordés par HP, le fabricant. Veuillez consulter le site Web de HP pour obtenir une description détaillée de vos droits de garantie limitée. De plus, vous pouvez avoir d'autres droits légaux d'après les lois locales ou d'après une entente écrite spéciale avec HP.

À MOINS D'AVIS CONTRAIRE DANS CETTE GARANTIE LIMITÉE, HP DÉSAVOUE TOUTES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES GARANTIES IMPLICITES DU CARACTÈRE ADÉQUAT POUR LA COMMERCIALISATION OU UN USAGE PARTICULIER. HP DÉSAVOUE EXPRESSÉMENT TOUTES GARANTIES ET CONDITIONS QUI NE SONT PAS STIPULÉES DANS CETTE GARANTIE LIMITÉE. LA DURÉE DE TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES QUI PEUVENT ÊTRE IMPOSÉES PAR LA LOI EST LIMITÉE À LA PÉRIODE DE GARANTIE LIMITÉE. CERTAINES PROVINCES ET CERTAINS PAYS NE PERMETTENT PAS LES LIMITES SUR LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE OU L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS POUR LES PRODUITS DE CONSOMMATION. DANS DE TELLES PROVINCES OU TELS PAYS, CERTAINES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS DE CETTE GARANTIE LIMITÉE PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

LES CONDITIONS DE LA GARANTIE LIMITÉE CONTENUES DANS CETTE DÉCLARATION, POUR AUTANT QUE LA LOI LE PERMET, N'EXCLUENT PAS, NE LIMITENT PAS ET NE MODIFIENT PAS LES DROITS LÉGAUX OBLIGATOIRES QUI S'APPLIQUENT À LA VENTE DE CE PRODUIT À VOUS, MAIS S'AJOUTENT PLUTÔT À CES DERNIERS.

Cette garantie limitée est valable dans tous les pays et peut être appliquée 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 aux exigences d'inscription de garantie du pays où l'achat a eu lieu. Si c'est le cas, votre fournisseur de service après-vente agréé HP peut vous fournir des détails.

Cette garantie limitée sur le matériel s'applique au matériel de marque HP et de marque Compaq seulement (dans cette garantie limitée sur le matériel on appelle ces deux marques de matériel « matériel HP ») vendu par ou loué de Hewlett-Packard Company, ses filiales, ses sociétés affiliées, ses revendeurs autorisés à l'échelle mondiale ou les distributeurs dans les divers pays (dans cette garantie limitée sur le matériel on appelle ces derniers « HP ») avec cette garantie limitée sur le matériel. Le terme « matériel HP » est limité aux composants matériels et aux microprogrammes requis. Le terme « matériel HP » N'INCLUT PAS les applications ou les programmes logiciels les produits non HP et les périphériques qui ne portent pas la marque HP. Tous les produits non HP et les périphériques qui ne portent la marque HP ou à l'extérieur du matériel HP, tels que les sous-systèmes de stockage externe, les écrans, les imprimantes et autres périphériques sont fournis « SANS GARANTIE » de HP. Cependant, les fabricants, fournisseurs ou éditeurs autres que HP peuvent vous fournir leurs propres garanties directement.

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 pendant la période de garantie limitée. La période de la garantie limitée commence à la date d'achat ou de location de HP ou à partir de la date à laquelle HP complète l'installation. Votre facture d'achat ou récépissé du destinataire daté, qui montre la date d'achat ou de location du produit, est votre preuve de la date d'achat ou de location. On pourra exiger que vous fournissiez une preuve d'achat ou de location comme condition pour obtenir du service sous garantie. Vous avez droit au service sous garantie pour matériel d'après les conditions et modalités de ce document si une réparation de votre matériel HP est requise pendant la période de la garantie limitée.

À moins d'avis contraire et pour autant que les lois locales le permettent, les nouveaux produits matériels HP peuvent être fabriqués à l'aide de matières neuves ou de matières neuves et usagées équivalentes à du neuf au niveau de la performance et de la fiabilité. HP peut réparer ou remplacer le matériel HP (a) avec des produits ou des pièces neufs ou déjà utilisés ou équivalents à du neuf au niveau de la performance et de la fiabilité ou (b) avec des produits équivalents à un produit original qu'on a cessé d'offrir. Les pièces de rechange sont garanties d'être sans défauts de matériel ou de main-d'oeuvre pendant quatre-vingt-dix (90) jours ou pendant le reste de la période de la garantie limitée sur le matériel HP qu'elles remplacent ou dans lequel elles sont installées, selon l'échéance la plus longue.

Pendant la période de garantie limitée, HP réparera ou remplacera, à sa discrétion, tout composant défectueux. Tous les composants et tout matériel enlevés d'après cette garantie limitée deviennent la propriété de HP. Dans l'éventualité peu improbable que votre matériel HP fasse défaut de façon répétitive, HP, à sa seule discrétion, peut choisir de (a) vous fournir un appareil de remplacement choisie par HP, qui offre la même performance ou une performance équivalente à votre matériel HP ou (b) vous rembourser le coût d'achat ou les paiements de location (moins l'intérêt) au lieu d'un remplacement. C'est votre seul recours pour les produits défectueux.

Exclusions

HP NE GARANTI PAS QUE L'EXPLOITATION DE CE PRODUIT SERA ININTERROMPU OU SANS ERREUR. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES QUI SE PRODUISENT SUITE À VOTRE DÉFAUT DE SUIVRE LES INSTRUCTIONS POUR LE MATÉRIEL HP.

Cette garantie limitée ne s'applique pas aux pièces non durables ou consommables et ne s'étend pas à tout produit dont le numéro de série a été enlevé ou qui a été endommagé ou a été rendu défectueux (a) suite à un accident, un mauvais emploi, de l'abus, de la contamination, un entretien ou un calibrage mauvais ou inadéquat 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 des logiciels, l'interfaçage, des pièces ou des fournitures non fournis par HP; (d) par une mauvaise préparation ou un mauvais entretien du site; (e) par infection virale; (f) par la perte ou les dommages en cours de transport; ou (g) par la modification ou l'entretien par quiconque autre que (i) HP, (ii) un fournisseur de service après-vente agréé HP ou (iii) votre propre installation de pièces HP ou approuvées par HP remplaçables par l'utilisateur final, si elles sont disponibles pour votre produit dans le pays ou la région qui offre le service après-vente.

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 ET 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 LE LOGICIEL INSTALLÉ PAR HP LORSQUE LE PRODUIT EST FABRIQUÉ.

Recours exclusif

POUR AUTANT QUE LES LOIS LOCALES QUI S'APPLIQUENT LE PERMETTENT, CES CONDITIONS ET MODALITÉS CONSTITUENT L'ENTENTE DE GARANTIE COMPLÈTE ET EXCLUSIVE ENTRE VOUS ET HP CONCERNANT LE MATÉRIEL HP QUE VOUS AVEZ ACHETÉ OU LOUÉ. CES CONDITIONS ET MODALITÉS REMPLACENT TOUTES LES ENTENTES OU DÉCLARATIONS ANTÉRIEURES, Y COMPRIS LES DÉCLARATIONS FAITES DANS LA DOCUMENTATION COMMERCIALE HP ET LES CONSEILS QUI VOUS SONT DONNÉS PAR HP OU UN AGENT OU EMPLOYÉ DE HP, QUI ONT PU ÊTRE FAITS À PROPOS DE VOTRE ACHAT OU LOCATION DU MATÉRIEL HP. Aucun changement apporté aux conditions de cette garantie limitée n'est valide à moins qu'il soit fait par écrit et signé par un représentant autorisé de HP.

Limitation de la responsabilité

SI VOTRE MATÉRIEL HP NE FONCTIONNE PAS TEL QUE GARANTI AU-DESSUS, LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE HP D'APRÈS CETTE GARANTIE LIMITÉE EST LIMITÉE EXPRESSÉMENT AU MONTANT LE MOINS ÉLEVÉ ENTRE LE PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT ET LE COÛT DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DE TOUS COMPOSANTS DU MATÉRIEL QUI FONT DÉFAUT DANS DES CONDITIONS D'USAGE NORMAL.

SAUF POUR CE QUI EST INDIQUÉ AU-DESSUS, HP NE SERA RESPONSABLE, EN AUCUN CAS, DE TOUS DOMMAGES CAUSÉS PAR LE PRODUIT OU PAR LE MANQUE DE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT, Y COMPRIS TOUS PROFITS OU TOUTES ÉCONOMIES PERDUS ET TOUS DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU INDIRECTS. HP N'EST PAS RESPONSABLE POUR TOUTE RÉCLAMATION DE LA PART D'UN TIERS OU QUE VOUS FAITES POUR LA PART D'UN TIERS.

CETTE LIMITE DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUE SI ON TENTE D'OBTENIR DES RÉPARATIONS OU SI UNE RÉCLAMATION EST FAITE D'APRÈS CETTE GARANTIE LIMITÉE OU D'APRÈS UN FAIT DOMMAGEABLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE ET LA RESPONSABILITÉ LIMITÉE AU PRODUIT), UNE RÉCLAMATION CONTRACTUELLE OU TOUTE AUTRE RÉCLAMATION. AUCUNE PERSONNE NE PEUT ABANDONNER OU AMENDER CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ. CETTE LIMITE DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUERA MÊME SI VOUS AVEZ AVISÉ HP OU UN REPRÉSENTANT AUTORISÉ DE HP DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. CEPENDANT, CETTE LIMITE DE RESPONSABILITÉ NE S'APPLIQUERA PAS AUX RÉCLAMATIONS POUR DES PRÉJUDICES CORPORELS.

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.

Période de la garantie limitée

La période de la garantie limitée sur le matériel HP est une période spécifiée et fixe qui commence à la date d'achat. La date sur votre reçu est la date d'achat, à moins d'avis contraire par écrit de la part de HP ou de votre revendeur.

Tableau 1 : Serveurs ProLiant et IA-32

Produits	Période de la garantie limitée et méthode de service après-vente ¹	Temps de réponse ²
Serveur HP tc2120	1 an sur les pièces ³ et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Serveurs lame ProLiant BL de classe E ⁴	1 an sur les pièces	Prochaine journée ouvrable
Boîtiers et plateaux d'interconnexion de serveurs lame ProLiant BL de classe E	3 ans sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Serveurs lame ProLiant BL30p	An 1 : pièces et main-d'oeuvre sur place Ans 2-3 : pièces seulement	Pièces : 1 à 5 jours ouvrables Main-d'oeuvre : Prochaine journée ouvrable
ProLiant BL de classe P serveurs lame* (sauf le BL30p), boîtiers de serveurs lame, interconnexions, boîtiers d'alimentation, distribution de l'alimentation, postes de diagnostic	3 ans sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Ensembles de grappes de ProLiant CL380* ⁵	3 ans sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Serveurs ProLiant DL140	1 an sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables ⁶
Serveurs ProLiant DL145	1 an sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Serveurs ProLiant DL320*	An 1 : pièces et main-d'oeuvre sur place Ans 2-3 : pièces seulement	Pièces : 1 à 5 jours ouvrables Main-d'oeuvre : Prochaine journée ouvrable
Serveurs ProLiant ML110	1 an sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Serveurs ProLiant ML150	1 an sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Serveurs ProLiant ML310	1 an sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Serveurs ProLiant ML330 G2, G3	1 an sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable
Tous les autres modèles ProLiant*	3 ans sur les pièces et la main-d'oeuvre sur place	Prochaine journée ouvrable

¹Les services sous garantie indiqués dans ce tableau correspondent aux offres de garanties de base. Des modifications de la garantie de base peuvent être incluses avec votre matériel HP; pour obtenir les dernières informations de garantie, contactez le bureau de ventes HP le plus près de chez vous.

²**HP peut, à sa seule discrétion, déterminer que le service sous garantie sur place n'est pas nécessaire, sur une base cas par cas. HP fournira un soutien téléphonique pour toutes mises à jour de BIOS et de micrologiciels; de telles mises à jour ne seront pas couvertes par le service sous garantie sur place de HP.** Les temps de réponse sont basés sur les jours ouvrables et les heures de travail locaux habituels. À moins d'avis contraire, toutes les réponses sont mesurées à partir du moment où le client appelle, jusqu'au moment où HP a établi un moment qui convient aux deux parties pour le soutien, ou au moment auquel HP a commencé à fournir du soutien ou des diagnostics à distance. Le service sous garantie prochain jour ouvrable est basé sur le meilleur effort commercial raisonnable. Le temps de réponse peut varier dans certains pays et d'après certaines contraintes des fournisseurs. Si vous êtes situé à l'extérieur de la zone de service habituelle, le temps de réponse peut être plus long ou il peut y avoir des frais supplémentaires. Contactez votre organisation de service après-vente HP locale pour connaître les temps de réponse dans votre région.

³La garantie sur les pièces HP couvre le remplacement gratuit des pièces défectueuses seulement (frais de transport inclus).

⁴Les serveurs lame ProLiant BL de classe E ne possèdent pas les attributs de garantie du boîtier de serveur lame.

⁵Les autres grappes ProLiant acceptent les attributs de garantie de leurs composants.

⁶Les temps de réponse visés pour les pièces sont entre 1 et 5 jours ouvrables.

*Les disques durs ATA et SATA possèdent une période de garantie maximum d'un (1) an, peu importe la période de garantie du système dans lequel ils sont installés.

Tableau 2 : Options de serveur ProLiant et IA-32¹

Produits	Période de la garantie limitée et méthode de service après-vente ²	Temps de réponse ³
Piles	1 an sur les pièces ⁴	1 à 5 jours ouvrables ⁵
Câbles	1 an sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Boîtiers de disques durs	3 ans sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Disques durs (ATA, SATA) ⁶	1 an sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Disques durs (SCSI)	3 ans sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Adaptateurs de bus hôte	3 ans sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Mémoire	1 an sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Cartes réseau	1 an sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Lecteurs optiques	3 ans sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Protection et gestion de l'alimentation	An 1 : pièces et main-d'oeuvre sur place Ans 2-3 : pièces seulement	Pièces : 1 à 5 jours ouvrables Main-d'oeuvre : Prochaine journée ouvrable
Processeurs	3 ans sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Bâtis et accessoires	3 ans sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Cartes Remote Insight Lights Out Edition II	1 an sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables
Stockage partagé à matrice intelligente	3 ans sur les pièces 3 ans sur place 3 ans main-d'oeuvre	Prochaine journée ouvrable
Contrôleurs de matrices de stockage	3 ans sur les pièces	1 à 5 jours ouvrables

¹ 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.

² Les services sous garantie indiqués dans ce tableau correspondent aux offres de garanties de base. Des modifications de la garantie de base peuvent être incluses avec votre matériel HP; pour obtenir les dernières informations de garantie, contactez le bureau de ventes HP le plus près de chez vous.

³ **HP peut, à sa seule discrétion, déterminer que le service sous garantie sur place n'est pas nécessaire, sur une base cas par cas. HP fournira un soutien téléphonique pour toutes mises à jour de BIOS et de micrologiciels; de telles mises à jour ne seront pas couvertes par le service sous garantie sur place de HP.** Les temps de réponse sont basés sur les jours ouvrables et les heures de travail locaux habituels. À moins d'avis contraire, toutes les réponses sont mesurées à partir du moment où le client appelle, jusqu'au moment où HP a établi un moment qui convient aux deux parties pour le soutien, ou au moment auquel HP a commencé à fournir du soutien ou des diagnostics à distance. Le service sous garantie prochain jour ouvrable est basé sur le meilleur effort commercial raisonnable. Le temps de réponse peut varier dans certains pays et d'après certaines contraintes des fournisseurs. Si vous êtes situé à l'extérieur de la zone de service habituelle, le temps de réponse peut être plus long ou il peut y avoir des frais supplémentaires. Contactez votre organisation de service après-vente HP locale pour connaître les temps de réponse dans votre région.

⁴ La garantie sur les pièces HP couvre le remplacement gratuit des pièces défectueuses seulement.

⁵ Les temps de réponse visés pour les pièces sont entre 1 et 5 jours ouvrables.

⁶ Ces options possèdent une période de garantie maximum d'un (1) an, peu importe la période de garantie du système dans lequel elles sont installées.

Tableau 3 : Produits logiciels

Produits	Soutien technique	Temps de réponse ¹
Logiciels de marque HP	Soutien téléphonique de 90 jours sur les logiciels	Heures de bureau habituelles
Logiciels portant la marque d'un tiers installés par ou achetés de HP	Soutien téléphonique de 90 jours sur les logiciels	Heures de bureau habituelles
Média pour la livraison de logiciels ²	90 jours pour le remplacement de média défectueux	5 jours ouvrables ³
<p>¹Les temps de réponse sont basés sur les jours ouvrables et les heures de travail locaux habituels. À moins d'avis contraire, toutes les réponses sont mesurées à partir du moment où le client appelle, jusqu'au moment où HP a établi un moment qui convient aux deux parties pour le soutien, ou au moment auquel HP a commencé à fournir du soutien ou des diagnostics à distance. Le temps de réponse peut varier dans certains pays et d'après certaines contraintes des fournisseurs. Si vous êtes situé à l'extérieur de la zone de service habituelle, le temps de réponse peut être plus long ou il peut y avoir des frais supplémentaires. Contactez votre organisation de service après-vente HP locale pour connaître les temps de réponse dans votre région.</p> <p>²Média pour la livraison de logiciels : Le matériel utilisé pour livrer des logiciels portant la marque HP ou des logiciels de tiers installés par ou achetés de HP (i.e., CD, disquette ou ruban).</p> <p>³Le temps de réponse pour le remplacement de média est basé sur un effort commercial raisonnable.</p>		

Types de services sous garantie

Afin de permettre à HP de fournir le meilleur soutien et le meilleur service après-vente possible pendant la période de la garantie limitée, il se peut que HP vous demande de vérifier des configurations, de charger les micrologiciels les plus récents, d'installer des correctifs de logiciels, d'effectuer des tests de diagnostics ou d'utiliser les solutions de soutien à distance HP lorsqu'elles peuvent s'appliquer.

HP vous encourage fortement à accepter l'usage de technologies de soutien disponibles fournies par HP. Si vous choisissez ne pas déployer de capacités de soutien à distance disponibles, vous pouvez engager des coûts supplémentaires, à cause de l'augmentation au niveau des ressources de soutien. Voici les types de service de soutien sous garantie qui peuvent s'appliquer au matériel HP que vous avez acheté.

Service sous garantie sur place

Votre garantie limitée de service HP peut inclure la main-d'oeuvre sur place pour réparer votre matériel. HP fournit le service après-vente sur place pendant les heures de bureau normales. Les heures de bureau normales sont typiquement de 08:00 à 17:00 heures, du lundi au vendredi, mais peuvent varier d'après les pratiques d'affaires locales. Si vous êtes situé à l'extérieur de la zone de service habituelle (typiquement 50km), le temps de réponse peut être plus long ou il peut y avoir des frais supplémentaires. Pour trouver le fournisseur de service après-vente HP le plus près de vous, consultez le site Web de HP à <http://www.hp.com/support>.

HP peut, à sa seule discrétion, déterminer que le service sous garantie sur place n'est pas nécessaire. Par exemple, dans plusieurs cas, le défaut peut être arrangé à l'aide d'une pièce de réparation par le client, que vous devez remplacer vous-même d'après les instructions et la documentation fournies par HP. Vous devez aussi coopérer avec HP lorsque vous tentez de résoudre le problème au téléphone. Cela peut impliquer l'exécution des procédures de diagnostics habituelles, l'installation de mises à jours ou de correctifs de logiciels, l'enlèvement d'options de tiers et/ou la substitution d'options. Afin d'obtenir du soutien sur place, vous devez : (a) avoir un représentant présent lorsque HP fournit les services sous garantie à votre site; (b) aviser HP si des produits sont utilisés dans un environnement qui présentent un risque pour la santé ou pour la sécurité des employés de HP ou de ses sous-traitants; (c) sous réserve de ses exigences de sécurité raisonnables, fournir à HP l'accès suffisant, libre et sécuritaire à toutes les installations, toutes les informations et tous les systèmes, ainsi que permettre à HP d'utiliser toutes les installations, toutes les informations et tous les systèmes, qui ont été déterminés comme étant nécessaires par HP pour fournir un soutien ponctuel; (d) vous assurer que toutes les étiquettes des fabricants (telles que les numéros de série) sont en place, accessibles et lisibles; (e) maintenir un environnement qui correspond à la caractérisation du produit et aux configurations supportées.

Si vous avez besoin qu'un représentant HP s'occupe de tous les remplacements de composants, des contrats de mise à niveau de soutien sont disponibles moyennant des frais supplémentaires.

Service de remplacement d'appareil avancé sous garantie

Votre garantie limitée HP peut inclure un service de remplacement d'appareil avancé sous garantie. D'après les conditions du service de remplacement d'appareil avancé sous garantie, si le résultat d'un diagnostic d'appareil est que ce dernier est défectueux, HP vous expédiera directement un produit de remplacement. Sur réception de l'appareil de remplacement, vous devrez retourner l'appareil défectueux à HP, dans l'emballage livré avec l'appareil de remplacement, dans une période de temps définie, qui est habituellement quinze (15) jours. HP se chargera de tous les coûts d'expédition et d'assurance reliés au retour de l'appareil défectueux à HP. Le fait de ne pas retourner l'appareil défectueux peut faire en sorte que HP vous facture pour le produit de remplacement.

Service de réparation par le client sous garantie

Dans les pays où il est disponible, votre garantie limitée de HP peut inclure un service de réparation par le client sous garantie. S'il y a lieu, HP déterminera, à sa seule discrétion, si la réparation par le client est la méthode de service sous garantie appropriée. Le cas échéant, HP vous expédiera directement les pièces de remplacement approuvées pour satisfaire votre garantie de service sur le matériel HP. Cela sauvera pas mal de temps de réparation. Après que vous avez contacté HP et que le diagnostic du défaut détermine que le problème peut être arrangé à l'aide d'un de ces pièces, une partie remplaçable peut vous être envoyée directement. Une fois que la pièce arrive, remplacez la pièce défectueuse d'après les instructions et la documentation fournies. Si un soutien supplémentaire est requis, appelez le centre de soutien technique de HP et un technicien vous aidera au téléphone. Dans les cas où la pièce de remplacement doit être retournée à HP, vous devez expédier la pièce défectueuse à HP dans une période de temps définie, qui est habituellement quinze (15) jours. La pièce défectueuse doit être retournée avec sa documentation dans l'emballage fourni. Le fait de ne pas retourner le produit défectueux peut faire en sorte que HP vous facture pour le produit de remplacement. Pour une réparation faite par le client, HP paiera tous les frais d'expédition et de retour de pièce et déterminera le transporteur à utiliser. Si la réparation par le client s'applique à vous, veuillez consulter votre avis spécifique sur le matériel HP. Vous pouvez aussi obtenir des informations sur ce service de garantie sur le site Web HP à <http://www.hp.com/support>.

Transfert de la garantie limitée à un autre pays

D'après le programme de garantie limitée mondiale de HP, des produits peuvent être achetés dans un pays et peuvent être transférés à un autre pays où HP est présent au niveau service, sans annuler la garantie. Les conditions de garantie, la disponibilité du service et les temps de réponse du service peuvent varier d'un pays à l'autre. De plus, le temps de réponse standard du service sous garantie est sujet à varier d'après la disponibilité des pièces localement. On peut exiger qu'un client fournisse des informations spécifiques à un produit, selon le processus d'avis de garantie mondiale de HP, avant de déplacer les produits. Les informations exigées assurent que HP soit préparé à fournir le niveau de service sous garantie exigé dans le pays de destination et que le produit est conçu pour fonctionner dans le pays de destination. Quand le produit est transféré à un autre pays, il est couvert par la garantie offerte dans le pays auquel il a été transféré.

Contactez HP, votre revendeur autorisé HP local ou consultez le site Web à <http://www.hp.com/support> pour lancer le processus d'avis de garantie mondiale HP avant de transférer des produits HP à un autre pays.

HP n'est pas responsable de tous tarifs ou de toutes taxes qui peuvent être encourus lors du transfert des produits. Le transfert des produits peut être sujet à des contrôles à l'exportation émis par les États-Unis ou d'autres gouvernements.

Mises à niveau de service après-vente

HP possède une gamme de supports et de couverture de service supplémentaires pour votre produit qui peuvent être achetés localement. Cependant, certains produits de service après-vente et produits connexes peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. Pour obtenir des informations sur la disponibilité de mises à niveau de service et le coût de ces mises à niveau, consultez le site Web de HP à <http://www.hp.com/support>.

Options et garanties limitées sur les logiciels

Les conditions et modalités de la garantie limitée pour la plupart des options de marque HP (options HP) sont telles qu'elles sont déclarées dans la garantie limitée qui s'applique à l'option HP et sont incluses dans l'emballage de l'option HP. Si votre option HP est installée dans du matériel HP, HP peut fournir du service sous garantie soit pendant la période spécifiée dans les documents de garantie (période de garantie limitée sur une option HP) qui ont été expédiés avec l'option HP ou pendant la période de garantie sur le matériel HP dans lequel l'option HP est installée, selon la période la plus longue, mais sans dépasser trois (3) ans à compter de la date à laquelle vous avez acheté l'option HP. La période de garantie limitée sur l'option HP commence à compter de la date d'achat de HP ou d'un revendeur autorisé HP. Votre facture d'achat ou récépissé du destinataire daté, qui montre la date d'achat de l'option HP est votre date de début de garantie. Voyez votre garantie limitée d'option HP pour obtenir plus de détails. Les options non HP sont fournies « TELLES QUELLES ». Cependant, les fabricants et les fournisseurs non HP peuvent vous fournir des garanties directement.

À MOINS QU'IL NE SOIT INDIQUÉ AUTREMENT DANS LA LICENCE D'UTILISATEUR FINAL D'UN LOGICIEL OU LA LICENCE D'UTILISATION D'UN PROGRAMME QUI S'APPLIQUE, OU QUE CELA N'AILLE À L'ENCONTRE DE LOIS LOCALES, LES PRODUITS LOGICIELS, Y COMPRIS TOUS PRODUITS LOGICIELS OU SYSTÈMES D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉS PAR HP, SONT FOURNIS « TELS QUELS ».

Les seules obligations de garantie de HP en ce qui concerne les logiciels distribués par HP portant la marque HP sont stipulées dans la licence d'utilisation du logiciel ou dans la licence d'utilisation du programme qui s'applique, fournie avec le logiciel. Si le média amovible sur lequel HP distribue les logiciels s'avère défectueux au niveau matériel ou main-d'oeuvre pendant la période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat, votre seul recours sera de retourner le média amovible à HP pour qu'il soit remplacé. Pour obtenir un ruban vierge amovible, veuillez consulter le site suivant :

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

Vous êtes responsable de contacter les fabricants ou les fournisseurs non HP pour obtenir leur soutien sous garantie.

Soutien technique pour les logiciels

Le soutien technique pour votre Logiciel HP, les logiciels HP préinstallés par des tiers et les logiciels de tiers achetés de HP est disponible auprès de HP, à l'aide de plusieurs méthodes de contact, y compris par voie électronique et par téléphone, pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat. Voir « Contacter HP » pour obtenir les informations de contact en ligne et par téléphone. Toutes les exceptions à ceci seront spécifiées dans votre contrat de licence de l'utilisateur final.

Le soutien technique pour les logiciels inclut le soutien au niveau de :

- Répondre à vos questions sur l'installation (comment faire, les premières étapes, et les prérequis)
- L'installation et la configuration de logiciel (comment faire et premières étapes). **Exclut** l'optimisation de système, la personnalisation et la configuration de réseau.
- Interpréter les messages d'erreur de système

- Isoler les problèmes de système pour déterminer si ce sont des problèmes d'utilisation de logiciel
- Obtenir des informations sur les programmes de soutien ou des mises à jour de ces derniers

Le soutien technique N'INCLUT PAS le soutien en ce qui concerne :

- La génération ou le diagnostic de programmes ou des codes source générés par l'utilisateur
- L'installation de produits non HP

Contacteur HP

Serveur HP tc2120 seulement :

- Pour obtenir du soutien technique en ligne, consultez <http://www.hp.com/support/tc2120>.
- Pour le soutien téléphonique aux États-Unis, appelez le 1.970.635.1000.
- Pour le soutien téléphonique au Canada, appelez le 1.800.474.6836.

Produits et options HP ProLiant :

- Pour les ressources de soutien en ligne, consultez **www.hp.com**, sélectionnez le site Canada-Français, puis sélectionnez **Soutien et Pilotes**. Entrez un nom de produit ou sélectionnez une catégorie de produit. Sur la page de support technique de produit vous pouvez rechercher des informations sur votre produit et sélectionner parmi une variété de ressources d'auto-soutien. Sélectionnez **informations sur la garantie** pour :
 - Consulter les [dates d'expiration de garantie](#) pour votre produit.
 - Lisez les documents reliés à la garantie.
 - Recherchez des information sur [les mises à niveau de services](#).
- Pour demander une pièce de remplacement, consultez le site Web Customer Self Repair à <http://www.hp.com/go/eurp>. Si vous n'avez pas accès à Internet, appelez le Centre de soutien technique au **1.800.474.6836**.
- Pour le soutien téléphonique aux États-Unis et au Canada, appelez le **1.800.474.6836**. Les services de soutien téléphonique peuvent être couverts par une garantie ou disponibles moyennant des frais supplémentaires.
- Les numéros de téléphone de soutien technique à travers le monde sont disponibles à <http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwcontact.html>.
- Assurez-vous d'avoir les informations suivantes sous la main avant d'appeler HP :
 - Le numéro de série du produit, le nom du modèle et le numéro du modèle
 - Les messages d'erreur qui s'appliquent
 - Options d'ajout
 - Système d'exploitation
 - Matériel ou logiciels de tiers
 - Questions détaillées
 - Preuve d'achat et/ou de propriété

© 200 Hewlett-Packard Development Company, L.P.