

HP StorageWorks Division (SWD)

Wereldwijde garantieverklaring en technische
ondersteuning

Nederlands

321708-737

februari 2008

Wereldwijde garantieverklaring en technische ondersteuning

Deze garantie geldt voor de producten die in deze garantiebepaling worden beschreven en na donderdag 14 februari 2008 zijn gekocht.

DE WERELDWIJDE GARANTIE- EN TECHNISCHE ONDERSTEUNINGSVERKLARING BEVAT BELANGRIJKE INFORMATIE OVER DE AARD EN DE OMVANG VAN DE UITDRUKKELIJKE GARANTIE DIE VOOR HET HP-PRODUCT WORDT GEBODEN EN BEVAT OOK BEPAALDE DISCLAIMERS EN BEPERKINGEN VAN AANSPRAKELIJKHEID DOOR HP, DIE INVLOED HEBBEN OP UW RECHTEN. DAAROM WORDT U STERK AANGERADEN OM DEZE WERELDWIJDE GARANTIE- EN TECHNISCHE ONDERSTEUNINGSVERKLARING ZORGVULDIG TE LEZEN VOOR U UW HP-PRODUCT GEBRUIKT. UW GEBRUIK VAN HET HP-PRODUCT WORDT BESCHOUWD ALS AANVAARDING VAN DE VOORWAARDEN DIE IN DEZE WERELDWIJDE GARANTIE- EN TECHNISCHE ONDERSTEUNINGSVERKLARING UITEEN ZIJN GEZET.

Garantie op de hardware

Algemene voorwaarden

Aan deze HP Garantie op de hardware kunt u, als klant, expliciete garantierechten ontleen ten aanzien van HP, de fabrikant. Daarnaast heeft u mogelijk andere rechten, voortvloeiend uit lokale wetgeving of een bijzondere schriftelijke overeenkomst met HP.

HP BIEDT GEEN ANDERE UITDRUKKELIJKE GARANTIE OF VOORWAARDE, SCHRIFTELIJK NOCH MONDELING, EN HP WIJST UITDRUKKELIJK ALLE GARANTIES EN VOORWAARDEN VAN DE HAND DIE NIET IN DEZE BEPERKTE GARANTIE WORDEN VERMELD. BEHALVE VOORZOVER TOEGESTAAN DOOR DE LOKALE WETGEVING BUITEN DE VERENIGDE STATEN, WIJST HP SPECIFIEK ALLE IMPLICIETE GARANTIES OF VOORWAARDEN, WAARONDER ALLE IMPLICIETE GARANTIES OF VOORWAARDEN VAN VERKOOPBAARHEID, KWALITEIT DIE AAN DE VERWACHTINGEN VOLDOET EN GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALDE TOEPASSING VAN DE HAND. VOOR ALLE TRANSACTIES IN DE VERENIGDE STATEN GELDT DAT IEDERE IMPLICIETE GARANTIE OF VOORWAARDE VAN VERKOOPBAARHEID, KWALITEIT DIE AAN DE VERWACHTINGEN VOLDOET OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALDE TOEPASSING IS BEPERKT TOT DE DUUR VAN DE UITDRUKKELIJKE GARANTIE DIE HIERBOVEN IS GEDEFINIÉERD. IN SOMMIGE STATEN OF LANDEN IS BEPERKING VAN DE DUUR VAN EEN GEÏMPliceERDE GARANTIE OF UITSLUITING OF BEPERKING VAN INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VOOR CONSUMENTENPRODUCTEN NIET TOEGESTAAN. IN DEZE STATEN OF LANDEN GELDEN BEPAALDE UITSLUITINGEN OF BEPERKINGEN VAN DEZE BEPERKTE GARANTIE DAN OOK NIET.

VOOR CONSUMENTENTRANSACTIES IN AUSTRALIÉ EN NIEUW ZEELAND, BEHELZEN DE GARANTIEBEPALINGEN IN DEZE VERKLARING, BEHALVE VOORZOVER WETTELIJK TOEGESTAAN, GEEN UITSLUITING, BEPERKING OF WIJZIGING VAN DE WETTELIJK VOORGESCHREVEN RECHTEN MET BETREKKING TOT DE VERKOOP VAN DIT PRODUCT AAN U, MAAR VORMEN EEN AANVULLING OP DEZE RECHTEN.

DE GARANTIEBEPALINGEN IN DEZE VERKLARING BEHELZEN, BEHALVE VOORZOVER WETTELIJK TOEGESTAAN, GEEN UITSLUITING, BEPERKING OF WIJZIGING VAN DE WETTELIJK VOORGESCHREVEN RECHTEN MET BETREKKING TOT DE VERKOOP VAN DIT PRODUCT AAN U, MAAR VORMEN EEN AANVULLING OP DEZE RECHTEN.

Deze garantie geldt in alle landen en regio's en zal in elk land en elke regio waar HP of een HP Business of Service Partner de garantieservice voor hetzelfde modelnummer aanbiedt worden uitgevoerd volgens de voorwaarden en bepalingen uit deze garantieverklaring.

Onder het HP Wereldwijde garantieprogramma blijft de garantie geldig wanneer u producten in het ene land of de ene regio aanschaft en overbrengt naar een ander land of andere regio waar zich een HP Business of Service Partner bevindt die garantieservice voor hetzelfde modelnummer aanbiedt. Garantievoorwaarden, beschikbaarheid van service en responstijden kunnen per land en regio verschillen. De standaardresponstijd voor de garantieservice is afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen ter plaatse. Uw geautoriseerde HP Business of Service Partner kan u van meer informatie voorzien.

HP is niet verantwoordelijk voor kosten of belastingen die kunnen worden geheven op het vervoer van de producten. Het overbrengen van de producten kan onderhevig zijn aan de exportwetten van de Verenigde Staten of van andere overheden.

Deze garantie geldt alleen voor hardwareproducten van HP en Compaq (in deze garantie aangeduid als "HP hardwareproducten") die onder deze garantie worden gekocht of geleast van Hewlett-Packard Company, al haar dochterondernemingen, partners, geautoriseerde landelijke of regionale leveranciers of distributeurs (in deze garantie aangeduid als "HP"). De term "HP hardwareproduct" geldt alleen voor hardwarecomponenten en de vereiste firmware. De term "HP hardwareproduct" OMVAT GEEN applicaties of programma's, en geen producten of randapparatuur van andere fabrikanten dan HP. Alle niet van HP afkomstige producten of randapparaten buiten het HP hardwareproduct (zoals externe opslagsystemen, monitoren, printers en andere randapparatuur) worden geleverd zonder HP garantie. Deze producten kunnen echter onder de garanties van de betreffende fabrikanten of leveranciers vallen.

HP garandeert dat de HP hardwareproducten die u hebt gekocht of least van HP, onder normaal gebruik tijdens de duur van deze garantie vrij zullen zijn van materiaal- of fabricagefouten. De garantieperiode gaat in op de datum van aankoop of lease van HP, of op de datum waarop HP de installatie heeft voltooid. Uw aankoopbon of ontvangstbewijs met daarop de aankoopdatum of startdatum van de lease, is uw bewijs van aankoop of aangaan van de lease-overeenkomst van een product. Voor het ontvangen van service onder deze garantie kunt u worden gevraagd dit aankoopbewijs of bewijs van aangaan van de lease-overeenkomst te overleggen. Als uw HP hardwareproduct binnen de duur van deze garantie defect raakt en moet worden gerepareerd, hebt u onder deze garantie recht op service volgens de voorwaarden en bepalingen van dit document.

Tenzij anders aangegeven, en voorzover toegestaan volgens de lokale wetgeving, kunnen nieuwe HP hardwareproducten worden gefabriceerd met nieuwe materialen of nieuwe en gebruikte materialen die wat betreft prestaties en betrouwbaarheid gelijkwaardig zijn aan nieuwe materialen. HP kan HP hardwareproducten repareren met of vervangen door (a) nieuwe of eerder gebruikte producten of onderdelen die qua prestatie en betrouwbaarheid gelijkwaardig zijn aan nieuwe, of door (b) producten die gelijkwaardig zijn aan het oorspronkelijke, niet meer leverbare product. Vervangende onderdelen zijn gedurende negentig (90) dagen of gedurende de resterende duur van de garantie voor het HP hardwareproduct dat zij zijn vervangen of waarin deze zijn geïnstalleerd (de langste van de twee perioden geldt) gegarandeerd vrij van materiaal- of fabricagefouten.

Tijdens de duur van de garantie zal HP het defecte onderdeel naar eigen inzicht vervangen of repareren. Alle onderdelen of hardwareproducten die onder deze garantie worden teruggenomen, worden het eigendom van HP. In het onwaarschijnlijke geval dat het HP hardwareproduct problemen blijft houden, kan HP, naar eigen inzicht, ervoor kiezen u te voorzien van (a) een vervangende eenheid, naar keuze van HP, die qua prestaties identiek of gelijkwaardig is aan uw HP hardwareproduct of (b) u het aankoopbedrag of de betaalde leasetermijnen (minus rente) terugbetalen in plaats van vervanging. Dit is uw exclusieve verhaalsrecht voor defecte producten.

Uitsluitingen

HP GARANDEERT GEEN ONONDERBROKEN EN FOUTLOZE WERKING VAN DIT PRODUCT. HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR SCHADE DIE IS ONTSTAAN DOORDAT U ZICH NIET HEBT GEHOUDEN AAN DE INSTRUCTIES VOOR HET HP HARDWAREPRODUCT.

Deze garantie geldt niet voor verbruiksonderdelen noch voor producten waarvan het serienummer is verwijderd of die zijn beschadigd of defect zijn geraakt (a) als gevolg van een ongeval, misbruik, verkeerd gebruik, vervuiling, onjuist of onvoldoende onderhoud of kalibratie, of een andere externe oorzaak; (b) doordat ze zijn gebruikt buiten de gebruiksparemeters die worden vermeld in de documentatie die bij het product wordt geleverd; (c) door software, koppeling of onderdelen die niet door HP zijn geleverd; (d) onjuiste voorbereiding van de locatie of onjuist onderhoud; (e) een virusinfectie; (f) verlies of beschadiging tijdens vervoer; of (g) door wijziging of onderhoud van iemand anders dan (i) HP, (ii) een geautoriseerde HP Business of Service Partner, of (iii) doordat u zelf door HP goedgekeurde onderdelen heeft geïnstalleerd die u in het betreffende land of de betreffende regio voor uw product heeft aangeschaft.

HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR SCHADE AAN OF VERLIES VAN PROGRAMMA'S, GEGEVENS OF VERWISSELBARE OPSLAGMEDIA. HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR HET HERSTELLEN OF OPNIEUW INSTALLEREN VAN PROGRAMMATUUR OF GEGEVENS, MET UITZONDERING VAN DE SOFTWARE DIE DOOR HP IS GEÏNSTALLEERD TOEN HET PRODUCT WERD GEPRODUCEERD.

HP is niet verantwoordelijk voor problemen met onderlinge samenwerking of compatibiliteit die het gevolg kunnen zijn van (1) het gebruik van producten, software of opties die niet door HP worden ondersteund; (2) het gebruik van configuraties die niet door HP worden ondersteund; (3) de installatie van onderdelen die voor één systeem zijn bedoeld in een systeem van een ander merk of model.

Enige verhaalsmogelijkheid

VOORZOVER TOEGESTAAN KRACHTENS DE GELDENDE LOKALE WETGEVING, VORMEN DEZE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN DE VOLLEDIGE EN ENIGE GARANTIEOVEREENKOMST TUSSEN U EN HP MET BETREKKING TOT HET HP HARDWAREPRODUCT DAT U HEEFT GEKOCHT OF GELEAST. VOORZOVER TOEGESTAAN KRACHTENS DE GELDENDE LOKALE WETGEVING, VORMEN DEZE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN DE VOLLEDIGE EN ENIGE GARANTIEOVEREENKOMST TUSSEN U EN HP MET BETREKKING TOT HET HP HARDWAREPRODUCT DAT U HEBT GEKOCHT OF GELEAST. Elke wijziging in de voorwaarden van deze garantie moet schriftelijk zijn ingediend en door een gemachtigde vertegenwoordiger van HP zijn ondertekend. Alle andere wijzigingen zijn niet geldig.

Aansprakelijkheidsbeperk

ALS UW HP HARDWAREPRODUCT NIET WERKT ZOALS HIERBOVEN WORDT GEGARANDEERD, IS DE MAXIMALE AANSPRAKELIJKHEID VAN HP ONDER DEZE GARANTIE NIET HOGER DAN DE PRIJS DIE U VOOR HET PRODUCT HEBT BETAALD OF, INDIEN LAGER, NIET HOGER DAN DE KOSTEN VAN DE REPARATIE OF VERVANGING VAN DE HARDWAREONDERDELEN DIE BIJ NORMAAL GEBRUIK DEFECT ZIJN GERAAKT.

BEHALVE VOORZOVER HIERBOVEN AANGEGEVEN, KAN HP IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR ENIGE SCHADE DIE IS VEROORZAAKT DOOR HET PRODUCT OF DOORDAT HET PRODUCT NIET MEER WERKT, WAARONDER VERLIES DOOR WINSTDERIVING, BEDRIJFSONDERBREKING, VERLIES VAN GEGEVENS, INKOMSTENDERIVING, UITVALTIJD, OF ENIG ANDER COMMERCIEEL OF ECONOMISCH VERLIES, OF VOOR SPECIALE OF INCIDENTELE SCHADE, OF GEVOLGSCHADE. HP IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE VORDERING DOOR DERDEN OF VOOR ENIGE VORDERING DOOR U TEN BEHOEVE VAN DERDEN.

DEZE BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID GELDT WANNEER SCHADES OPZETTELIJK ZIJN TOEGEBRACHT, OF WANNEER ER EEN EIS TOT SCHADELOOSSTELLING IS INGEDIEND, ONDER DEZE BEPERKTE GARANTIE OF ALS EEN ONRECHTMATIGE EIS TOT SCHADELOOSSTELLING (INCLUSIEF NALATIGHEID EN STRIKTE PRODUCTAANSPRAKELIJKHEID), EEN EIS TOT SCHADELOOSSTELLING ONDER CONTRACT OF ENIG ANDERE EIS TOT SCHADELOOSSTELLING. VAN DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID KAN DOOR GEEN ENKELE PERSOON AFSTAND WORDEN GEDAAN EN DIT KAN DOOR NIEMAND WORDEN GEWIJZIGD. DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID BLIJFT GELDIG, ZELFS WANNEER U HP OF EEN GEAUTORISEERDE BUSINESS OF SERVICE PARTNER VAN HP OP DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADES OP DE HOOGTE HAD GEBRACHT OF ZELFS WANNEER EEN DERGELIJKE MOGELIJKHEID IN REDELIJKHEID WAS TE VOORZIEN. DEZE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID GELDT ECHTER NIET VOOR SCHADECLAIMS IN GEVAL VAN PERSOONLIJK LETSEL.

DEZE BEPERKTE GARANTIE GEEFT U SPECIFIEKE WETTELIJKE RECHTEN. U KUNT OOK ANDERE RECHTEN HEBBEN DIE PER STAAT OF PER LAND KUNNEN VERSCHILLEN. RAADPLEEG DE VAN TOEPASSING ZIJNDE LANDELIJKE OF LOKALE WETGEVING VOOR EEN VOLLEDIG OVERZICHT VAN UW RECHTEN.

Verantwoordelijkheden van de klant

Om HP tijdens de garantieperiode de best mogelijke ondersteuning en service te kunnen laten geven, wordt u gevraagd het volgende te doen:

- Houd de werkomgeving schoon en in goede staat en gebruik het HP hardwareproduct in overeenstemming met de bijgeleverde instructies.
- Controleer configuraties, laad de meest recente firmware, installeer softwarepatches, voer HP diagnose tests en hulpprogramma's uit en pas tijdelijke procedures of oplossingen van HP toe terwijl HP werkt aan permanente oplossingen.
- Laat HP bepaalde diagnose- en onderhoudsprogramma's voor systeem en netwerk op uw systemen of sites installeren, om uitvoering van de garantieverlening (in deze garantie aangeduid als "Proprietary Service Tools") te vergemakkelijken; Proprietary Service Tools zijn en blijven het enige en exclusieve eigendom van HP. Daarnaast vragen wij u het volgende in acht te nemen:
 - Proprietary Service Tools mogen alleen gedurende de geldende garantieperiode en alleen zoals is toegestaan door HP worden gebruikt
 - U bent verantwoordelijk voor installatie, onderhoud en ondersteuning van de Proprietary Service Tools, waaronder ook de benodigde updates en patches
 - HP kan u vragen een verbinding op afstand tot stand te brengen via een door HP goedgekeurde communicatielijijn
 - HP kan u vragen te assisteren bij het gebruik van de Proprietary Service Tools
 - U moet gebruikmaken van de functie voor elektronische gegevensoverdracht om HP op de hoogte te brengen van gebeurtenissen die door de software worden vastgesteld
 - HP kan u vragen de door HP opgegeven hardware voor verbinding op afstand aan te schaffen voor systemen met een diagnoseservice op afstand
 - Na beëindiging van de garantieperiode moeten de Proprietary Service Tools aan HP worden geretourneerd, of moet HP toestemming krijgen om deze Proprietary Service Tools te verwijderen.
 - Het is verboden de Proprietary Service Tools te verkopen, over te brengen, toe te wijzen, te verpanden, of op enige andere wijze te verspreiden of over te dragen
- In sommige gevallen kan HP u verzoeken extra software, zoals stuurprogramma's en agents, op uw systeem te installeren om zo gebruik te kunnen maken van deze ondersteuningsoplossingen en -functies
- Gebruik oplossingen voor ondersteuning op afstand van HP waar mogelijk. HP raadt u met klem aan gebruik te maken van de beschikbare ondersteuningstechnologieën die door HP worden geleverd. Als u de beschikbare mogelijkheden voor ondersteuning op afstand niet wilt implementeren, kunnen er voor de aanvullende ondersteuning extra kosten in rekening worden gebracht.

- U wordt gevraagd samen te werken met HP in een poging het probleem telefonisch op te lossen. Het kan hierbij gaan om het uitvoeren van eenvoudige diagnoseprocedures, het installeren van extra software-updates of patches, het verwijderen van opties van derden en/of het vervangen van opties.
- U wordt geadviseerd regelmatig reservekopieën te maken van de bestanden, gegevens en programma's die op de vaste schijf of andere opslagapparaten zijn opgeslagen als voorzorg tegen mogelijke defecten, wijzingen of gegevensverlies. Voor u een willekeurig HP hardwareproduct opstuurt voor garantieverlening, moet u een reservekopie maken van de gegevens en programma's op dit product en alle vertrouwelijke en persoonlijke gegevens van het product verwijderen.
- U wordt aangeraden een onafhankelijke, externe procedure aan te houden voor het herstellen van beschadigde of gewijzigde bestanden, gegevens of programma's. Deze herstelprocedure hoort onafhankelijk te functioneren van het HP hardwareproduct dat onder de garantiedekking valt.
- Als HP hardwareproducten worden gebruikt in een omgeving die mogelijk gevaar oplevert voor de gezondheid of veiligheid van HP werknemers of onderaannemers, moet HP hiervan op de hoogte worden gebracht. HP kan eisen dat dergelijke producten onder supervisie van HP worden onderhouden en kan vervolgens de garantieverlening uitstellen tot dergelijke gevaren zijn verholpen.
- U kunt worden gevraagd extra taken uit te voeren zoals die zijn bepaald voor ieder onderstaand type garantieverlening, en alle andere acties te ondernemen die HP in redelijkheid kan vragen om de garantieondersteuning optimaal te kunnen uitvoeren.

Typen garantieverlening voor de hardware

Hieronder staan de typen garantieverleningen vermeld die van toepassing kunnen zijn op het HP hardwareproduct dat u heeft aangeschaft. Raadpleeg de paragraaf Garantieperiode voor meer informatie.

Reparatie door de klant zelf

HP producten zijn ontworpen met een groot aantal onderdelen die door de klant zelf kunnen worden vervangen. Hierdoor wordt de tijd die nodig is voor reparatie gereduceerd en ontstaat er meer flexibiliteit bij het vervangen van defecte onderdelen. Als tijdens de diagnose blijkt dat de klant zelf een defect onderdeel kan vervangen en hiermee de reparatie kan uitvoeren, stuurt HP dat onderdeel direct op. Er zijn twee categorieën met onderdelen die door de klant zelf kunnen worden vervangen:

- Onderdelen die de klant zelf moet vervangen. Als u HP vraagt deze onderdelen te vervangen, worden er reis- en arbeidskosten voor deze service in rekening gebracht.
- Onderdelen die de klant zelf kan vervangen. Deze onderdelen zijn ook ontworpen om zelf door de klant te worden vervangen. U kunt HP echter verzoeken deze onderdelen voor u te vervangen, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Vervanging wordt in dit geval gedekt door het type garantieverlening dat op uw product van toepassing is.

Op basis van beschikbaarheid en locatie van de klant, worden de onderdelen die de klant zelf kan vervangen de volgende werkdag afgeleverd. Indien de locatie van de klant dit toelaat, kunnen deze onderdelen tegen extra kosten op dezelfde werkdag of binnen vier uur worden afgeleverd. Mocht u hierbij assistentie nodig hebben, dan kunt u aan de technische ondersteuning van HP vragen of zij u via de telefoon kunnen assisteren. In het materiaal bij het vervangende onderdeel staat vermeld of een defect onderdeel naar HP moet worden geretourneerd. In gevallen waarin het defecte onderdeel naar HP moet worden geretourneerd, moet u dit onderdeel binnen een bepaalde periode, gewoonlijk vijf (5) werkdagen, naar HP opsturen. Het defecte onderdeel moet met de bijbehorende documentatie en in de geleverde verpakking worden opgestuurd. Indien u het defecte onderdeel niet terugstuurt, kan HP u voor het vervangende product kosten in rekening brengen. Bij reparatie door de klant zelf, betaalt HP alle verzendkosten voor het vervangende en het geretourneerde product en kiest HP zelf welke koerier/transportonderneming hiervoor wordt gebruikt.

Voor uw gemak biedt HP referentietabellen van de CSR-onderdelen die voor uw product beschikbaar zijn. Raadpleeg voor meer informatie <http://www.hp.com/go/csraparts>.

Garantieverlening op onderdelen alleen

Uw HP garantie kan een garantie op onderdelen alleen omvatten. Onder de voorwaarden van de garantie op onderdelen alleen, stelt HP gratis vervangende onderdelen ter beschikking. Als HP de reparatie uitvoert, zijn de kosten voor arbeid en logistiek voor uw rekening.

Garantie voor geavanceerde vervanging van eenheden

Uw HP garantie kan een garantie voor geavanceerde vervanging van eenheden omvatten. Onder de voorwaarden van de garantie voor geavanceerde vervanging van eenheden, verzendt HP direct een vervangingseenheid naar u als het HP hardwareproduct dat u heeft gekocht als defect wordt aangemerkt. Bij ontvangst van de vervangingseenheid wordt u geacht de defecte eenheid naar HP te retourneren, in de verpakking die bij de vervangingseenheid wordt geleverd, en wel binnen een vaste periode, gewoonlijk vijf (5) dagen. HP neemt alle verzendings- en verzekeringskosten voor het terugzenden van de defecte eenheid naar HP op zich. Indien u de defecte eenheid niet terugstuurt, kan HP u voor de vervangingseenheid kosten in rekening brengen.

On-site garantie

Uw HP garantie kan een on-site garantie omvatten. Onder de voorwaarden van de on-site garantie, kan HP naar eigen inzicht bepalen of een defect kan worden gerepareerd:

- Op afstand
- Door gebruik van een onderdeel dat de klant kan vervangen
- Door een servicebezoek aan de locatie met de defecte eenheid

Als HP bepaalt dat een servicebezoek nodig is om een defect te repareren, vindt het bezoek plaats tijdens normale kantooruren, tenzij anders wordt aangegeven voor het HP hardwareproduct dat u heeft gekocht. Normale kantooruren zijn van 08:00 tot 17:00 uur van maandag tot en met vrijdag. Deze tijden zijn echter afhankelijk van hetgeen lokaal gebruikelijk is. Als de locatie van de defecte eenheid buiten de gebruikelijke servicezone valt (gewoonlijk meer dan 50 km), kan de responstijd langer zijn of worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht. Ga voor de dichtstbijzijnde geautoriseerde HP Business of Service Partner naar de HP website op <http://www.hp.com/support>.

Om on-site ondersteuning te ontvangen, is het volgende vereist:

- Zorg dat er een vertegenwoordiger aanwezig is wanneer HP de ondersteuningsservices op uw locatie uitvoert
- Waarschuw HP als producten worden gebruikt in een omgeving die mogelijk gevaar voor de gezondheid of veiligheid van HP werknemers of onderaannemers oplevert
- Conform de geldende redelijke veiligheidseisen moet HP voldoende, onbelemmerde en veilige toegang tot en gebruik van alle faciliteiten, informatie en systemen worden verleend die HP nodig denkt te hebben om de juiste ondersteuning te kunnen geven
- Alle productielabels (zoals serienummers) moeten aanwezig, bereikbaar en leesbaar zijn
- De werkomgeving moet voldoen aan de productspecificaties en ondersteunde configuraties

Service-upgrades

HP biedt extra ondersteuning en service voor uw product, die plaatselijk kan worden aangeschaft. Sommige services (en de overeenkomstige producten) zijn mogelijk niet in alle landen beschikbaar. Informatie over de beschikbaarheid van service-upgrades en de kosten hiervan vindt u op de website van HP: <http://www.hp.com/support>.

Garantieperiode

De garantieperiode voor een HP hardwareproduct is een opgegeven, vaste periode die ingaat op de dag van aankoop van het product. De datum op uw verkoopbon is de datum van aankoop, tenzij HP of de leverancier u schriftelijk een andere datum heeft opgegeven.

Producten	Garantieperiode ¹ , en Servicebe-zorgmethode ²	Beschikbaarheid & responstijd ³
HP StorageWorks EVA 3000, 5000 Disk Array	3 jaar op onderdelen 3 jaar op arbeidsloon 3 jaar on-site <i>Veel EVA-producten bevatten een installatie. Neem contact op met uw Business of Service Partner voor details.</i>	Responstijd op afstand: 4 uur (7x24)
HP StorageWorks EVA 4000, 6000, 8000 Disk Array EVA 4100, 6100, 8100 Disk Array EVA FC Drive modules XP Disk Array Disk System DS2500	2 jaar op onderdelen 2 jaar op arbeidsloon 2 jaar on-site <i>Veel EVA- and XP-producten bevatten een installatie. Neem contact op met uw Business of Service Partner voor details.</i>	Responstijd op afstand: 4 uur (7x24) <i>(7x24) beschikbaarheid/respons bij noodsituaties voor XP Disk Arrays</i>
HP StorageWorks EVA 4400 Disk Array	2 jaar op onderdelen 2 jaar op arbeidsloon 2 jaar on-site	Normale kantooruren Volgende werkdag
HP StorageWorks Disk Subsystem DS2405 Virtual Array 71xx, 74xx	2 jaar op onderdelen 2 jaar op arbeidsloon 2 jaar on-site	Normale kantooruren Responstijd op afstand: 4 uur
HP StorageWorks Continuous Information Capture Solution (CIC) Medical Archive Solution (MAS) FSE Tiered Storage Server FSE Tiered Storage Archive Solution	1 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar onsite	Normale kantooruren Responstijd op afstand: 4 uur
HP StorageWorks Enterprise File System Clustered Gateway	1 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar onsite Software valt niet onder de garantie	Normale kantooruren Volgende werkdag
HP StorageWorks Tape Array 5300	3 jaar op onderdelen 3 jaar op arbeidsloon 3 jaar on-site	Normale kantooruren Volgende werkdag
ProLiant Storage Server DL380 G4, DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML370 G4, MSA 500, ML350 G5, DL380 G5, AiO600, AiO1200, AiOSB600c, DL380G5 DPSS	3 jaar op onderdelen 3 jaar op arbeidsloon 3 jaar on-site	Normale kantooruren Volgende werkdag
HP StorageWorks MSA 1000, 1500, 1510i NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000 AiO400 DL320S DL100G2 DPSS	3 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar onsite	Normale kantooruren Volgende werkdag

Producten	Garantieperiode ¹ , en Servicebe-zorgmethode ²	Beschikbaarheid & responstijd ³
Proliant Storage Server DL100 G1, DL100 G2	3 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar onsite	Normale kantooruren Volgende werkdag
HP StorageWorks Fabric and Infrastructure Switches and Directors VLS 3xx/12xxx-serie Virtuele Tapebibliotheek EVA-Gateway VLS 6xxx/9xxx-serie Virtuele Tapebibliotheek Disk Subsystem DS2120 Tape Libraries: ESL-e, EML, MSL5000 en 6000 MSL5026 Tape Library EVA4000, EVA4000 SAN - Starter Bundles SVS200 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux, 7100ux Optische jukeboxen NAS - 500s, S1000	1 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar onsite <i>Installatie is voor SVS200-producten mogelijk inbegrepen. Neem contact op met uw Business of Service Partner voor details.</i>	Normale kantooruren Volgende werkdag
Proliant Storage Server ML310 ML110 ML310G3 DPSS	1 jaar op onderdelen 1 jaar op arbeidsloon 1 jaar onsite	Normale kantooruren Volgende werkdag
HP StorageWorks DLT, VS, DDS, SDLT en LTO/Ultrium Drives ⁴ DAT 40, 72, en 160-schijfeenheden ⁴ Ultrium Tape-bladen SCSI DAT 24 ⁴ hostbusadapters (HBA) MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 MSA2000	3 jaar op onderdelen <i>Telefonische ondersteuning op afstand met vervanging van onderdelen wanneer tests uitwijzen dat een onderdeel defect is</i>	Normale kantooruren Volgende werkdag <i>Geavanceerde vervanging van onderdeel/ eenheid</i>
HP StorageWorks USB DAT 24 ⁴ VLS 1000i, SSL1016, 1/8 en 1/8 G2 Tape Autoloaders MSL2024, MSL4048 Tape Library Optisch station 30ux Network Interface Cards (NIC) HP DAT 72x10 1U Tape Autoloaders Ultra 320 dual-channel HBA D2D Back-upsysteem 110, 120 ⁵ SKM-toestelbeheer	1 jaar op onderdelen <i>Telefonische ondersteuning op afstand met vervanging van onderdelen wanneer tests uitwijzen dat een onderdeel defect is</i>	Normale kantooruren Volgende werkdag <i>Geavanceerde vervanging van onderdeel/ eenheid</i>

¹De garantietermijn die in deze tabel wordt aangegeven, is de basisgarantie. De basisgarantie op uw HP hardwareproduct kan worden uitgebreid. Raadpleeg voor meer informatie de productspecificaties op www.hp.com.

²Het op afstand oplossen en door de klant zelf repareren is beschikbaar voor veel producten en kan verplicht zijn voor geselecteerde onderdelen. Raadpleeg de productdocumentatie of ga naar <http://www.hp.com/go/csrrparts> voor meer informatie over zelf te repareren onderdelen.

³De responstijden zijn gebaseerd op de werkdagen en werkuren ter plaatse. Tenzij anders aangegeven, worden alle responstijden gemeten vanaf het moment waarop de klant belt, totdat HP een wederzijds geaccepteerde tijd voor ondersteuning heeft voorgesteld of HP is begonnen met het geven van ondersteuning of diagnose op afstand. HP doet haar uiterste best om te reageren binnen de beoogde responstijd. Afhankelijk van het land en bij leveringsproblemen kan de interventietijd variëren. Als u zich buiten het servicegebied bevindt, kan de responstijd langer zijn of kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht. Neem contact op met een serviceorganisatie van HP voor de responstijden binnen uw regio.

⁴Voor een tapeopslagproduct in een HP-server gelden niet dezelfde basisgarantievoorwaarden als voor de server (onsite ondersteuning is bijvoorbeeld niet inbegrepen).

⁵Als een HP StorageWorks-tapedrive is verbonden met het D2D-backupsysteem, geldt hier een afzonderlijke garantie voor. Bekijk het model tapedrive in deze tabel voor de details van de garantie voor de tapedrive.

Garantie op software

TENZIJ ANDERS IN DE VAN TOEPASSING ZIJNDE LICENTIEOVEREENKOMST MET DE EINDGEBRUIKER OF DE LICENTIEOVEREENKOMST BIJ HET PROGRAMMA WORDT AANGEGEVEN, OF TENZIJ ANDERS IS VOORZIEN IN DE LOKALE WETGEVING, WORDEN DE SOFTWAREPRODUCTEN, WAARONDER ALLE SOFTWARE, FREEWARE (zoals hieronder beschreven) OF HET BESTURINGSSYSTEEM DAT DOOR HP VOORAF IS GEÏNSTALLEERD, ZONDER GARANTIE EN MET ALLE FOUTEN GELEVERD, EN HP WIJST HIERBIJ ALLEANDERE EXPLICIETE, IMPLICIETE OF WETTELIJKE GARANTIES OF VOORWAARDEN VAN DE HAND, WAARONDER, MAAR NIET UITSLUITEND, EIGENDOMSRECHT, DE AFWEZIGHEID VAN INBREUKEN, ALLE IMPLICIETE GARANTIES, VERPLICHTINGEN OF VOORWAARDEN VAN VERKOOPBAARHEID OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, ALSMEDE AFWEZIGHEID VAN VIRUSSEN MET BETREKKING TOT HET SOFTWAREPRODUCT. Aangezien het in sommige landen/rechtsgebieden niet is toegestaan om impliciete garanties uit te sluiten of de duur van impliciete garanties te beperken, geldt de bovenstaande beperking of uitsluiting mogelijk niet voor u. HP EN DE LEVERANCIERS VAN HP ACCEPTEREN, VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR HET GELDENDE RECHT, GEEN ENKELE AANSPRAKELIJKHEID VOOR EVENTUELE SPECIALE SCHADE, INCIDENTELE SCHADE, INDIRECTE SCHADE OF GEVOLGSCHADE (DAARONDER MEDE BEGREPEN MAAR NIET BEPERKT TOT SCHADE DOOR WINSTDERVING OF VERLIES VAN VERTROUWELIJKE OF ANDERE INFORMATIE, DOOR BEDRIJFSONDERBREKING, PERSOONLIJK LETSEL, INBREUKEN OP DE PRIVACY, DIE VOORTVLOEIT UIT OF OP ENIGE MANIER IN VERBAND STAAT MET HET GEBRUIK OF ENIGE VERHINDERING TOT HET GEBRUIK VAN HET SOFTWAREPRODUCT, ZELFS INDIEN DE MOGELIJKHEID VAN EEN DERGELIJKE SCHADE VOORAF AAN HP OF EEN LEVERANCIER VAN HP IS GEMELD EN ZELFS WANNEER DE VERHAALSMOGELIJKHEID NIET AAN ZIJN PRIMAIRE DOEL BEANTWOORDT. Aangezien het in sommige landen/rechtsgebieden niet is toegestaan om de aansprakelijkheid voor incidentele schade of gevolgschade uit te sluiten of te beperken, geldt de bovenstaande beperking of uitsluiting mogelijk niet voor u.

Met betrekking tot software die door HP onder de merknaam HP wordt gedistribueerd, gelden voor HP uitsluitend de verplichtingen die worden beschreven in de bij deze software geleverde programmalicentieovereenkomst of licentieovereenkomst voor eindgebruikers. Als het verwisselbare medium waarop HP software installeert en distribueert, binnen negentig (90) dagen van de aanschaf een materiaal- of fabricagedefect krijgt, is uw enige verhaalsrecht dat u het verwisselbare medium ter vervanging naar HP mag opsturen. Raadpleeg voor blanco tapes de volgende website: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

U dient zelf contact op te nemen met andere fabrikanten of leveranciers dan HP in verband met de garantieverlening door hen.

Freeware-besturingssystemen en -toepassingen

HP biedt geen ondersteuning voor software die onder een openbare licentie door derden wordt verstrekt, inclusief besturingssystemen of applicaties ("Freeware"). De freeware die bij HP hardwareproducten wordt geleverd, wordt ondersteund door de leveranciers van deze freeware. Raadpleeg de verklaring bij uw HP hardwareproduct aangaande de ondersteuning van het freeware-besturingssysteem of andere freeware-toepassingen.

Ondersteuning bij eerste installatie

HP biedt elektronische of telefonische ondersteuning bij de eerste installatie tot negentig (90) dagen na de datum van aankoop. Zie "Contact opnemen met HP" voor online bronnen en telefonische ondersteuning.

Onder ondersteuning valt:

- beantwoorden van vragen over de installatie (werkwijze, eerste stappen en vereisten);
- installatie en configuratie van de software en opties die bij de HP hardwareproducten zijn geleverd of gekocht (werkwijze en eerste stappen);
- betekenis van foutberichten van het systeem;
- het isoleren van systeemproblemen;
- informatie over Support Packs of updates voor software die bij het HP hardwareproduct worden geleverd of gekocht.

Onder ondersteuning valt geen assistentie met:

- genereren of onderzoeken van programma's of broncodes die door de gebruiker zijn ontworpen;
- installatie van niet-HP producten;
- systeemverbetering, aanpassing en netwerkconfiguratie.

Contact opnemen met HP

Als uw product tijdens de garantieperiode defect raakt en u kunt het probleem niet aan de hand van de suggesties in de documentatie oplossen, kunt u op de volgende manier ondersteuning ontvangen:

- Ga naar de dichtstbijzijnde HP service partner op de volgende website: <http://www.hp.com/support>
- Wanneer u contact opneemt met de dichtstbijzijnde HP service partner, moet u ervoor zorgen dat u de volgende informatie bij de hand heeft:
 - serienummer van het product, naam en nummer van het model;
 - eventuele foutberichten;
 - informatie over uitbreidingen;
 - besturingssysteem;
 - hardware of software van derden;
 - concrete vragen.