



Produtos de armazenamento

Garantia Global Limitada e Suporte Técnico

Esta garantia cobre os produtos aqui especificados, adquiridos depois de 1 de outubro de 2003.

Termos Gerais

EXCETO CONFORME EXPRESSAMENTE ESTIPULADO NESTA GARANTIA LIMITADA, A HP NÃO OFERECE QUAISQUER OUTROS TIPOS DE GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO PARA PROPÓSITOS ESPECÍFICOS. A HP EXPRESSAMENTE SE ISENTA DE QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES NÃO ESPECIFICADAS NESTA GARANTIA LIMITADA. QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA QUE POSSA SER IMPOSTA POR LEI LIMITA-SE AO PERÍODO DA GARANTIA LIMITADA.

Esta Garantia Limitada aplica-se apenas aos produtos de hardware das marcas HP e Compaq (coletivamente citados nesta Garantia Limitada como “Produtos de Hardware da HP”) vendidos ou arrendados pela Hewlett-Packard Company ou pela Compaq Computer Corporation, uma subsidiária de propriedade total da Hewlett-Packard Company nos Estados Unidos, suas subsidiárias, suas afiliadas, seus revendedores autorizados ou seus distribuidores locais (coletivamente citados nesta Garantia Limitada como “HP”) juntamente com esta Garantia Limitada. O termo “Produto de Hardware da HP” limita-se aos componentes de hardware e ao firmware necessário. O termo “Produto de Hardware da HP” NÃO inclui quaisquer aplicativos ou programas de software.

A HP garante que os Produtos de Hardware da HP adquiridos ou arrendados da HP não possuem defeitos no que diz respeito ao material ou acabamento sob condições normais de uso, durante o Período da Garantia Limitada. O período da Garantia Limitada começa na data em que o produto foi adquirido ou arrendado da HP. A data constante na nota fiscal de venda aquisição ou do arrendamento do produto, comprovam a data da compra ou do arrendamento. O comprovante da aquisição ou do arrendamento pode ser exigido como condição para que se tenha direito ao serviço de garantia. Você terá direito ao serviço de garantia conforme os termos e as condições deste documento, em caso de necessidade de reparo em seu hardware. Esta Garantia Limitada é concedida apenas ao comprador ou arrendatário que corresponde ao usuário-final original deste Produto de Hardware da HP e, não poderá ser transferida a terceiros. Esta Garantia Limitada aplica-se a todos os países e será honrada em qualquer país em que a HP ou seus prestadores de serviço autorizados ofereçam o serviço de garantia, conforme os termos e as condições estipuladas nesta Garantia Limitada. A disponibilidade e os tempos de resposta referentes ao serviço de garantia podem variar de acordo com o país e também podem estar sujeitos aos requisitos legais do país em que foi feita a aquisição.

Os produtos da HP são fabricados utilizando materiais novos ou materiais novos e usados com desempenho e confiabilidade equivalentes aos novos. As peças sobressalentes podem ser novas ou equivalentes às novas. As peças sobressalentes possuem garantia de defeitos no que diz respeito ao material ou acabamento por noventa (90) dias ou durante o restante do Período da Garantia Limitada do Produto de Hardware da HP em que elas estão instaladas, o que ocorrer por último.*

Durante o Período da Garantia Limitada, a HP reparará ou substituirá qualquer componente com defeito. No caso de defeito no hardware, a HP, a seu exclusivo critério, pode optar por fornecer uma unidade de substituição escolhida pela HP com desempenho igual ou equivalente ao oferecido pelo seu Produto de Hardware da HP. Esse é seu único recurso em relação aos produtos com defeito. A HP se reserva o direito de optar, a seu exclusivo critério, por oferecer uma restituição do valor da compra ou dos pagamentos efetuados do arrendamento (sem juros) em vez de uma substituição. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos de acordo com esta Garantia Limitada passam a ser de propriedade da HP. A peça ou o produto de substituição assume o status da Garantia Limitada da peça ou do produto removido ou a Garantia Limitada de noventa (90) dias da peça sobressalente.*

Esta Garantia Limitada não se aplica a peças expansíveis e não se estende a qualquer produto do qual o número de série tenha sido removido ou que tenha sido danificado ou considerado defeituoso (a) em consequência de acidente, má utilização, uso excessivo ou outras causas externas; (b) devido à operação fora dos parâmetros de utilização estipulados na documentação do usuário que é fornecida junto com o produto; (c) devido à utilização de peças que não tenham sido fabricadas ou vendidas pela HP; ou (d) devido a alguma modificação ou algum serviço realizado por terceiros que não sejam (i) a própria HP, (ii) um prestador de serviço autorizado da HP ou (iii) uma instalação de sua própria autoria de peças de substituição da HP ou aprovadas pela HP quando possível no país em que o serviço é prestado.

Esses termos e condições constituem o contrato de garantia completo e exclusivo entre o cliente e a HP no que diz respeito ao Produto de Hardware da HP. Esses termos e condições substituem quaisquer contratos ou divulgações anteriores—incluindo divulgações feitas na documentação de vendas da HP ou notificações informadas pela HP ou por um preposto autorizado ou funcionário. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada é válida, a não ser que seja feita por escrito e seja assinada por um representante autorizado da HP.

AS GARANTIAS ACIMA NÃO SE APLICAM A DEFEITOS RESULTANTES DE MANUTENÇÃO IMPRÓPRIA OU INADEQUADA EFETUADA PELO CLIENTE; MODIFICAÇÃO NÃO AUTORIZADA; USO INDEVIDO OU OPERAÇÃO CONTRÁRIA ÀS ESPECIFICAÇÕES OU CONFIGURAÇÕES DO PRODUTO; MAU USO, NEGLIGÊNCIA, ACIDENTE, PREJUÍZO OU DANO DURANTE O TRANSPORTE; PREPARAÇÃO INADEQUADA DO LOCAL OU MANUTENÇÃO OU REPARO NÃO AUTORIZADO. A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DESTA PRODUTO SERÁ ININTERRUPTA OU LIVRE DE ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS DECORRENTES DA NÃO OEDIÊNCIA DAS INSTRUÇÕES DESTINADAS PARA O PRODUTO DE HARDWARE DA HP.

PERIODICAMENTE, O CLIENTE DEVE FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA DOS DADOS ARMAZENADOS NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO OU EM OUTROS DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO, COMO UMA MEDIDA PREVENTIVA CONTRA POSSÍVEIS FALHAS, ALTERAÇÕES OU PERDA DE DADOS. ANTES DE DEVOLVER QUALQUER UNIDADE PARA SERVIÇO, DEVE SER VERIFICADO SE FOI FEITA A CÓPIA DE SEGURANÇA DOS DADOS E REMOVIDA QUALQUER TIPO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, PROPRIETÁRIA OU PESSOAL. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS OU PERDAS DE QUAISQUER PROGRAMAS, DADOS OU MÍDIAS DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA PELA RECUPERAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE QUAISQUER PROGRAMAS OU DADOS QUE NÃO CORRESPONDAM AO SOFTWARE INSTALADO PELA HP NA OCASIÃO DA FABRICAÇÃO DO PRODUTO.

* Não aplicável a relações com consumidores finais, com base no Código de Defesa do Consumidor.

Limitação de Responsabilidade

SE O PRODUTO DE HARDWARE DA MARCA HP NÃO FUNCIONAR CONFORME ACIMA DECLARADO, SEU ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO SERÁ O REPARO OU A SUBSTITUIÇÃO. DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA HP LIMITA-SE EXPRESSAMENTE A UMA QUANTIA INFERIOR AO PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU AO CUSTO DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER COMPONENTE DE HARDWARE QUE NÃO FUNCIONE CORRETAMENTE EM CONDIÇÕES NORMAIS DE UTILIZAÇÃO.*

A HP NÃO ASSUME A RESPONSABILIDADE POR QUAISQUER DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO OU POR FALHAS DE DESEMPENHO DO PRODUTO, INCLUINDO QUALQUER PREJUÍZO DECORRENTES DE LUCROS CESSANTES, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUÊNCIAS*. A HP NÃO ASSUME A RESPONSABILIDADE POR QUAISQUER REIVINDICAÇÕES APRESENTADAS POR TERCEIROS OU APRESENTADAS POR VOCÊ A TERCEIROS.

ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE MEDIANTE A OCORRÊNCIA DE DANOS RECORRIDOS OU APRESENTAÇÃO DE UMA REIVINDICAÇÃO, DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA OU COMO UMA REIVINDICAÇÃO ILÍCITA (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE RESTRITA DO PRODUTO), UMA REIVINDICAÇÃO CONTRATUAL OU QUALQUER OUTRO TIPO DE REIVINDICAÇÃO. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO ADMITE RENÚNCIA OU EMENDA POR QUALQUER PARTE. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE VIGORARÁ MESMO QUE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS TENHA SIDO COMUNICADA À HP OU A ALGUM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP. PORÉM, ELA NÃO SERÁ APLICÁVEL A REIVINDICAÇÕES RELATIVAS A FERIMENTOS PESSOAIS.*

ESTA GARANTIA LIMITADA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. O CLIENTE TAMBÉM PODE TER OUTROS DIREITOS QUE VARIAM DE ACORDO COM O PAÍS DE AQUISIÇÃO.

* Não aplicável a relações com consumidores finais, com base no Código de Defesa do Consumidor.

Período da Garantia

O período da garantia para um Produto de Hardware da HP corresponde a um período fixo e especificado que é considerado a partir da data da aquisição. A data informada na sua nota fiscal de venda corresponde à data de aquisição, a menos que disposto em contrário pela HP ou pelo revendedor.

Produtos	Serviço de Garantia *	Tempo de Resposta **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Virtual Array 	3 anos para troca de peças 3 anos para mão-de-obra 3 anos no local	Tempo de resposta de 4 horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array 	2 anos para troca de peças 2 anos para mão-de-obra 2 anos no local	Tempo de resposta de 4 horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx 	2 anos para troca de peças 2 anos para mão-de-obra 2 anos no local	Tempo de resposta de 4 horas (horário comercial normal)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Modular Array 8000/12000/16000 Modular Smart Array 1000 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (Versão 1)*** HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	3 anos para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local	Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Network Attached Storage (NAS) NAS 8000 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (Versão 2)**** 	3 anos para troca de peças 3 anos para mão-de-obra 3 anos no local	Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors 	1 ano para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local	Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Tape Libraries: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 Network Attached Storage (NAS) S1000 	1 ano para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local	Resposta no próximo dia útil

continua

continua

Produtos	Serviço de Garantia *	Tempo de Resposta * *
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none">• AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT & LTO drives	3 anos para troca de peças	Resposta no próximo dia útil
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none">• 1/8 Autoloader• 1/16 Tape Superloader• SSL 1016 Ultrium 460 Tape Autoloader• AIT Autoloader	1 ano para troca de peças	Resposta no próximo dia útil
<p>*** Os produtos da Versão 1 são diferenciados pelo logotipo da Compaq no canto superior esquerdo do painel frontal.</p> <p>**** Os produtos da Versão 2 são diferenciados pelo logotipo da HP no canto superior esquerdo do painel frontal.</p>	<p>* O Serviço de Garantia especificado nesta tabela representa as propostas básicas de garantia. O Produto HP pode incluir aprimoramentos efetuados em relação à garantia básica, para obter informações atualizadas sobre a garantia, entre em contato com o departamento de vendas da HP.</p>	<p>** Os tempos de resposta baseiam-se nos expedientes comerciais praticados no local. A menos que de outra forma estipulado, todos os tempos de resposta são calculados a partir do momento em que o cliente entra em contato até que a HP tenha determinado um horário mutuamente acordado para o suporte ou até que a HP comece a oferecer suporte ou diagnóstico remoto. Em alguns países e de acordo com determinadas restrições do fornecedor, o tempo de resposta pode variar. Se a localidade do cliente estiver fora da área de atendimento usual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Entre em contato com a rede de serviço local da HP para obter informações sobre o tempo de resposta e a disponibilidade na sua região.</p>

Software

A HP NÃO OFERECE GARANTIA AOS PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS DE SOFTWARE OU O SISTEMA OPERACIONAL PREVIAMENTE INSTALADO PELA HP. As únicas obrigações da HP em relação ao software distribuído pela HP com a marca da HP são definidas na licença do usuário-final ou no acordo de licença do programa aplicável. Os produtos de hardware e software que não são da HP são fornecidos “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”. No entanto, os demais fabricantes, fornecedores ou distribuidores que não forem da HP poderão fornecer suas próprias garantias diretamente ao cliente. Se for comprovado que a mídia removível em que a HP distribuiu o software possui defeito de material ou acabamento dentro de noventa (90) dias a partir da aquisição, seu único recurso será devolver a mídia removível para a HP a fim de que seja substituída.

Tipos de Serviço de Garantia

A fim de possibilitar que a HP ofereça os melhores suportes e serviços possíveis durante o período da Garantia, a HP faz uma importante recomendação de que os clientes aceitem o uso da mesma ou utilizem as tecnologias de suporte disponibilizadas pela HP. Isso inclui as ferramentas de assistência para configuração, diagnósticos e, especialmente, as soluções de suporte remoto da HP (“Suporte Telefônico”). Se o cliente optar por não utilizar as facilidades do suporte remoto, custos adicionais poderão incorrer devido à maior necessidade de recursos para o suporte.

Serviço de Garantia no Balcão

De acordo com os termos do serviço de balcão, pode ser necessário transportar seu Produto de Hardware HP para uma localização de serviço autorizado a fim de que o reparo da garantia seja realizado. Quaisquer taxas, impostos ou tarifas de postagem associados ao transporte do produto deverão ser previamente pagos pelo cliente. Além disso, o cliente será o responsável pela garantia do envio e da devolução do produto. Você assumirá os riscos de perda durante o transporte.

Peças de Substituição da HP

A HP envia as peças de substituição aprovadas diretamente para o cliente a fim de honrar sua garantia do Produto de Hardware da HP. Isso poupará um tempo significativo no processo de reparo. Depois que o cliente entrar em contato com o Centro de Suporte Técnico da HP, será enviada uma peça de substituição diretamente para o cliente. Após o recebimento da peça, o cliente deverá fazer a devida substituição de acordo com as instruções e a documentação fornecida. Se precisar de assistência, o cliente deverá ligar para o Centro de Suporte Técnico da HP e um técnico o auxiliará por telefone. Nos casos em que a peça de substituição precisar ser devolvida para a HP, o cliente deverá enviar a peça defeituosa de volta para a HP dentro de 15 dias. A peça defeituosa deverá ser devolvida com a documentação associada do material fornecido junto com a mesma.

Serviço de Garantia no Local

De acordo com os termos do serviço no local, um prestador de serviço autorizado da HP oferecerá o devido suporte para o produto na sua localização. Para localizar o prestador de serviço autorizado da HP mais próximo, visite o site da HP na Web www.hp.com/support.

Para receber suporte no local, o Cliente concorda que deverá: (1) Haver um representante presente enquanto a HP prestar os serviços de garantia na sede do Cliente; (2) Notificar a HP se os produtos estiverem sendo utilizados em ambientes que ofereçam risco de saúde ou segurança aos funcionários ou sub-contratados da HP; (3) De acordo com os requisitos de segurança normais, oferecer à HP, podendo utilizá-las, acesso suficiente, livre e seguro a, todas as facilidades, informações e métodos julgados necessário pela HP para que seja possível oferecer o suporte adequado; (4) garantir que todas as identificações dos fabricantes (como números de série) estejam no local apropriado, acessíveis e legíveis; (5) Manter um ambiente coerente com as especificações do produto e as configurações suportadas.

A HP pode, a seu exclusivo critério, determinar se a prestação de serviço no local é realmente necessária. Por exemplo, algumas peças dos Produtos de Hardware da HP são designadas Unidades Substituíveis pelo Cliente (CRUs), como fontes de alimentação ou unidades de disco rígido; e nesses casos, é responsabilidade do cliente executar a devida substituição da CRU, de acordo com as instruções e a documentação fornecidas. Para os Clientes que requerem que todas as substituições de componentes sejam realizadas por um representante da HP, existem contratos de suporte diferenciados, pagando-se um custo adicional.

Transferência de Garantia para Outro País

De acordo com o programa de Garantia Global da HP, os produtos podem ser comprados em um país e transferidos para outro, onde a HP disponha de rede de serviços, sem invalidar a garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade do serviço e os tempos de resposta poderão variar de um país para outro. Poderá ser solicitado que o Cliente preste informações específicas sobre o produto, de acordo com o processo de Notificação de Garantia Global da HP, antes da transferência dos produtos. As informações solicitadas garantem que a HP esteja preparada para oferecer o nível de serviço de garantia necessário no país de destino e que o produto foi projetado para funcionar nesse país. O cliente deverá entrar em contato com o revendedor autorizado da HP local ou visitar o site na Web: www.hp.com/support para dar início ao processo de Notificação Global da HP antes de transferir Produtos da HP para outros países.

A HP não se responsabiliza por tarifas ou impostos decorrentes da transferência de produtos. Os produtos podem ser abrangidos pelas políticas de controle de exportação dos Estados Unidos ou de outros governos.

Nota: a disponibilidade e os tempos de resposta referentes ao serviço de garantia podem variar de acordo com o país e, também podem estar sujeitos aos requisitos legais do país em que foi feita a aquisição.

Atualizações de Serviço

A HP oferece suporte e cobertura de serviço adicional para o seu produto. Alguns tipos de suporte e produtos relacionados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade das atualizações de serviço, o cliente deverá consultar o site da HP na Web: <http://www.hp.com/support>.

Contato com a HP

Se o seu produto apresentar defeito durante o período de garantia e as instruções contidas na documentação do produto não solucionarem o problema, o cliente poderá obter suporte das seguintes maneiras:

- Localizar o Suporte da HP mais próximo no site da HP na Web: <http://www.hp.com/support>
- Entrar em contato com o fornecedor da HP ou Prestador de Serviço Autorizado
- Verificar se as seguintes informações estão disponíveis antes de entrar em contato com a HP:
 - Número de série do produto, nome do modelo e número do modelo;
 - Mensagens de erro aplicáveis;
 - Opções adicionais;
 - Sistema operacional;
 - Hardware ou software de terceiros;
 - Questões detalhadas.