



produits
de stockage

Garantie mondiale limitée et assistance technique

La présente garantie couvre les produits ci-dessous, achetés après le 1er octobre 2003.

Conditions générales

SAUF DANS LES CAS EXPRESSÉMENT PRÉVUS PAR LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE, HP EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. CERTAINS ÉTATS ET CERTAINS PAYS N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION DU DÉLAI DE VALIDITÉ D'UNE GARANTIE IMPLICITE NI L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES INDIRECTS OU LIÉS AUX PRODUITS DE CONSOMMATION. DANS CERTAINS DE CES ÉTATS OU DE CES PAYS, IL EXISTE LA POSSIBILITÉ QUE CERTAINES DE CES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

Cette garantie s'applique exclusivement aux matériels de marque HP et Compaq (appelés « Produits matériels HP » dans cette garantie) vendus ou loués par Hewlett-Packard Company ou Compaq Computer Corporation, une filiale à part entière de Hewlett-Packard Company aux États-Unis, ses filiales, ses affiliés, revendeurs agréés ou distributeurs locaux dans le monde (collectivement désignés « HP » dans cette garantie). Le terme « Produit matériel HP » est réservé aux composants matériels et aux microprogrammes nécessaires à leur utilisation. Le terme « Produit matériel HP » **NE COUVRE PAS** les applications logicielles ou autres programmes.

HP garantit que les produits matériels HP que vous avez achetés ou loués auprès de HP sont exempts de défaut de matière première ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale pendant toute la durée de garantie. La garantie prend effet à la date de l'achat ou de la location auprès de HP. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat ou de location du produit constitue la preuve de l'achat ou de la location. Cette dernière peut vous être demandée pour pouvoir bénéficier du service de garantie. Vous avez droit au service de garantie au cas où une réparation de votre produit matériel HP serait nécessaire durant la période couverte par la garantie. Le bénéfice de la présente garantie est réservé à l'acheteur ou au locataire utilisateur final initial du produit matériel HP et ne peut être transféré aux propriétaires ou locataires successifs du produit. Cette garantie peut être mise en œuvre dans tous les pays où HP et ses Mainteneurs Agréés fournissent des services de garantie soumis aux conditions énoncées dans la présente notice de garantie limitée. La disponibilité des services de garantie et les délais d'intervention sont toutefois susceptibles de varier d'un pays à l'autre et peuvent dépendre des conditions d'enregistrement dans le pays d'achat.

Les produits HP sont fabriqués à partir de matériel neuf ou d'une combinaison de matériel neuf et reconditionné dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles du matériel neuf. Les pièces de rechange sont soit neuves soit de qualité équivalente. Ces dernières sont garanties exemptes de défaut de matière première ou de fabrication pendant quatre-vingt-dix (90) jours, ou si la durée est plus longue, pour le restant de la période de garantie du produit matériel HP dans lequel elles ont été installées.

Pendant la période de garantie, HP réparera ou remplacera les composants défectueux. Si après des efforts répétés, HP n'est pas en mesure de remettre le produit en état de fonctionnement, HP pourra décider, à son entière discrétion, de remplacer votre produit par un produit aux fonctionnalités et performances équivalentes. Ceci constitue votre recours exclusif en ce qui concerne les produits défectueux. HP se réserve le droit de vous offrir, au lieu du remplacement du produit, le remboursement de son prix d'achat ou de location (sans intérêt). Tout composant ou produit matériel remplacé dans le cadre de cette garantie devient la propriété de HP. La pièce ou le produit de remplacement bénéficie soit de la garantie de la pièce ou du produit remplacé, soit de la garantie de quatre-vingt-dix (90) jours de la pièce de rechange.

La présente garantie ne couvre pas les consommables ni les produits dont le numéro de série a été effacé ou ayant été endommagés ou devenus défectueux à la suite (a) d'un accident, d'une utilisation incorrecte ou de causes externes ; (b) du non-respect des conditions d'utilisation énoncées dans la documentation utilisateur fournie avec le produit ; (c) de l'utilisation de pièces non fabriquées ou vendues par HP ; ou (d) d'une modification ou d'une réparation effectuée par quiconque autre que (i) HP, (ii) un Mainteneur Agréé HP ou (iii) vous-même pour les pièces de rechange HP ou les pièces agréées par HP remplaçables par l'utilisateur final si elles sont disponibles dans votre pays.

Les présentes conditions à l'exclusion de toute autre constituent la garantie contractuelle accordée par HP sur le produit matériel HP que vous avez acheté ou loué. Ces conditions remplacent tout accord ou déclaration préalable, y compris celles des documents de vente de HP ou les conseils prodigués par HP, un agent ou un employé HP, relatives à l'achat ou à la location du produit matériel HP. Aucune modification des dispositions de la présente garantie n'est valable si elle n'a pas été faite par écrit et signée par un représentant agréé de HP.

LES GARANTIES CI-DESSUS NE COUVRENT PAS LES DÉFAUTS RÉSULTANT D'UNE MAINTENANCE INADÉQUATE OU DÉFECTUEUSE EFFECTUÉE PAR LE CLIENT, D'UNE MODIFICATION NON AUTORISÉE, D'UNE UTILISATION INCORRECTE OU D'UN USAGE NON CONFORME AUX SPÉCIFICATIONS OU AUX CONFIGURATIONS COMPATIBLES AVEC LE PRODUIT, AINSI QUE DANS LES CAS D'UTILISATION ABUSIVE, DE NÉGLIGENCE, D'ACCIDENT, DE PERTE OU DÉGÂTS SURVENUS AU COURS DU TRANSPORT, DE PRÉPARATION INSUFFISANTE DE L'INSTALLATION, OU ENCORE D'ENTRETIEN OU DE RÉPARATION NON AUTORISÉS. HP NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DU PRODUIT. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES RÉSULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS PRÉVUES POUR CE PRODUIT MATÉRIEL HP.

VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES ENREGISTRÉES SUR VOTRE DISQUE DUR OU UN AUTRE PÉRIPHÉRIQUE DE STOCKAGE, AFIN DE VOUS PRÉMUNIR CONTRE TOUTE ÉVENTUALITÉ DE PANNE, D'ALTÉRATION OU DE PERTES DE DONNÉES. AVANT DE NOUS RENVOYER UN QUELCONQUE PRODUIT POUR RÉPARATION, VEILLEZ À FAIRE UNE COPIE DE SAUVEGARDE DE VOS DONNÉES ET À SUPPRIMER TOUTES LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DES DOMMAGES CAUSÉS AUX PROGRAMMES, DONNÉES OU SUPPORTS DE STOCKAGE AMOVIBLES. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DE TOUT PROGRAMME OU DE TOUTE DONNÉE AUTRE QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR HP OU COMPAQ LORS DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

Limitation de responsabilité

EN CAS DE DÉFAUT DE MATIÈRE PREMIÈRE OU DE FABRICATION, LA PRÉSENTE GARANTIE CONTRACTUELLE EST STRICTEMENT LIMITÉE À LA RÉPARATION OU AU REMPLACEMENT DU PRODUIT. EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITÉ DE HP DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE AU PRIX D'ACHAT DU PRODUIT EN CAUSE OU, S'IL EST INFÉRIEUR, AU COÛT DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DU COMPOSANT DÉFAILLANT.

EN AUCUN CAS HP NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE D'UN PRÉJUDICE FINANCIER, COMMERCIAL OU D'UNE AUTRE NATURE CAUSÉ DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT. HP NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS FAITES PAR UNE TIERCE PARTIE OU PAR VOUS POUR LE COMPTE D'UNE TIERCE PARTIE.

CETTE LIMITATION NE S'APPLIQUE PAS AUX DOMMAGES CORPORELS.

CETTE GARANTIE VOUS CONFÈRE DES DROITS SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT BÉNÉFICIER D'AUTRES DROITS SELON L'ÉTAT OU LE PAYS OÙ VOUS RÉSIDEZ. NOUS VOUS INVITONS À VOUS INFORMER DE L'ÉTENDUE DE VOS DROITS EN CONSULTANT LES LOIS APPLICABLES DANS VOTRE ÉTAT OU PAYS

Période de garantie

La période de garantie d'un produit matériel HP est une période fixe commençant à la date d'achat. La date figurant sur votre facture est considérée comme la date d'achat, à moins que HP ou votre revendeur ne vous ait fourni une autre information.

Produits	Service de garantie *	Délai d'intervention **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Virtual Array 	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans sur site	4 heures (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Baie de stockage XP 	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans sur site	4 heures (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx et 74xx 	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans sur site	4 heures (heures normales d'ouverture)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Baies de stockage EMA (Enterprise Modular Array) 8000/12000/16000 Modular Smart Array 1000 NAS (Network Attached Storage) b2000, b3000, e7000 (Version 1)*** HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	3 ans pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Jour ouvré suivant
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS (Network Attached Storage) NAS 8000 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (Version 2)**** 	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans sur site	Jour ouvré suivant
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Commutateurs de structure et d'infrastructure 	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Jour ouvré suivant
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Librairies de sauvegarde sur cartouche : ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 NAS S1000 	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Jour ouvré suivant
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Unités AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT et LTO 	3 ans pièces	Jour ouvré suivant
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> Autoloader 1/8 Superloader 1/16 Autoloader de cartouches Ultrium 460 SSL1016 Autoloader AIT 	1 an pièces	Jour ouvré suivant
*** Les produits de la version 1 sont identifiés par le logo Compaq dans le coin supérieur gauche du panneau avant. **** Les produits de la version 2 sont identifiés par le logo HP dans le coin supérieur gauche du panneau avant.	* Le service de garantie figurant dans ce tableau correspond à l'offre de garantie de base. Des extensions à cette garantie de base peuvent être acquises avec votre Produit HP. Pour obtenir des informations actualisées à propos de la garantie, contactez le point de vente HP le plus proche	** Les délais d'intervention dépendent des journées et des heures ouvrées normales, selon les usages locaux. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention correspondent au temps écoulé entre l'appel du client et le moment où HP a fixé un délai d'intervention acceptable pour les deux parties, ou a commencé à fournir une assistance ou un diagnostic à distance. Dans certains pays et en fonction de certaines contraintes d'approvisionnement, les délais d'intervention peuvent être différents. Si vos installations sont situées en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient allongés ou que des frais supplémentaires soient facturés. Contactez votre service local de maintenance HP pour connaître les délais d'intervention de votre zone.

Logiciels

HP NE GARANTIT PAS LES PRODUITS LOGICIELS, Y COMPRIS TOUT LOGICIEL OU SYSTÈME D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉ PAR HP OU COMPAQ. Les seules obligations de HP en matière de logiciels distribués par HP sous la marque HP ou Compaq sont énoncées dans le contrat applicable de licence de programme ou d'utilisateur final. Les produits matériels et logiciels qui ne sont pas fabriqués par HP sont fournis « EN L'ÉTAT ». Les fabricants, fournisseurs ou éditeurs autres que HP peuvent cependant vous fournir directement leurs propres garanties. En cas de défaut de matière première ou de fabrication du support amovible contenant les logiciels fournis pendant la période de garantie de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat, la présente garantie est strictement limitée au remplacement du support amovible.

Types de services fournis dans le cadre de la garantie

En vue d'assurer le meilleur niveau de support technique et de service au cours de la période de garantie, HP encourage fortement l'utilisation des technologies d'assistance fournies par elle. Ces technologies comprennent des outils de diagnostic, des assistants de configuration et, particulièrement, des solutions HP d'assistance à distance (« Phone Home »). Si le client choisit de ne pas déployer les moyens de support à distance, il s'expose aux coûts supplémentaires liés à la mobilisation de ressources techniques accrues.

Service retour atelier

Selon les conditions de retour atelier, il se peut que vous ayez à rapporter votre produit matériel HP chez un Mainteneur Agréé HP pour bénéficier de la réparation sous garantie. Vous devez payer à l'avance les frais, taxes et autres droits liés au transport du produit. De plus, l'assurance contre les risques de perte lors de l'envoi et du retour est entièrement à votre charge.

Pièces de rechange HP

HP peut vous livrer directement des pièces de rechange agréées dans le cadre de la garantie couvrant votre produit matériel HP. Ceci vous permettra d'économiser un temps de réparation considérable. Il vous suffit de contacter le Centre de support technique HP pour qu'une pièce de rechange vous soit expédiée directement. À l'arrivée de cette pièce, vous pouvez procéder au remplacement en suivant les instructions et la documentation fournies. Si une assistance supplémentaire est requise, il vous suffit d'appeler le Centre de support technique HP pour qu'un technicien vous aide par téléphone. Si la pièce de rechange doit être retournée à HP, vous devrez l'expédier sous 15 jours. La pièce défectueuse doit être retournée avec la documentation d'accompagnement dans l'emballage livré.

Garantie sur site

Dans le cadre de la garantie sur site, un Mainteneur Agréé HP réparera votre produit sur son site d'installation. Pour repérer le Mainteneur Agréé HP le plus proche, consultez le site Web www.hp.com/support.

Afin d'obtenir de l'assistance sur site, le client s'engage à : (1) Veiller à la présence d'un responsable au moment où HP assurera les services de garantie sur le site du client ; (2) Informer HP s'il utilise des produits pouvant mettre en danger la santé ou la sécurité des salariés ou des sous-traitants de HP ; (3) Sous réserve du respect de critères de sécurité raisonnables, permettre à HP d'accéder suffisamment, librement et en sécurité aux installations, informations et systèmes nécessaires pour effectuer la réparation en temps voulu ; (4) S'assurer que toutes les étiquettes de fabricants (tels que les numéros de série) sont en place, accessibles et lisibles ; (5) Maintenir un environnement compatible avec les spécifications du produit et les configurations prises en charge.

HP peut, à sa seule discrétion, décider qu'une intervention sur site n'est pas nécessaire. Par exemple, certains composants des produits matériels HP dénommés CRU (Customer Replaceable Units, pièces remplaçables par l'utilisateur), tels que le bloc d'alimentation ou les disques durs, doivent être remplacés par le client, conformément aux instructions et à la documentation fournies. Pour les clients souhaitant qu'un représentant HP se charge de tous les remplacements de composants, des contrats de support étendus sont disponibles moyennant un supplément de coût.

Transfert de la garantie vers un autre pays

Dans le cadre du programme de garantie internationale HP, les produits peuvent être achetés dans un pays et transférés dans un autre où HP entretient une présence dans le domaine des services sans que la garantie perde sa validité. Les modalités de garantie, la disponibilité des services et les délais d'intervention sont susceptibles de varier d'un pays à l'autre. Conformément à la procédure au de notification de la garantie internationale (Global Warranty Notification), le client peut être invité à fournir des informations spécifiques sur les produits avant de procéder à leur transfert. La communication de ces informations à HP a pour but d'aider la société à assurer des prestations de garantie adéquates dans le pays de destination et à vérifier que le produit peut bien être utilisé dans le pays de destination envisagé. Pour plus d'informations à ce sujet, contactez HP ou votre Revendeur Agréé HP, ou consultez le site Web www.hp.com/support.

HP n'est en aucun cas responsable des éventuels droits de douane ou taxes occasionnés par le transfert des produits. Les produits sont susceptibles d'être soumis à des restrictions d'exportation selon les pays concernés.

Remarque : les services de garantie et les temps d'intervention peuvent varier selon les pays et être soumis à enregistrement dans le pays où s'est effectué l'achat.

Mises à niveau

HP vous offre une couverture de support et de service technique supplémentaire pour votre produit. Cependant, il se peut que certains produits de support ou associés ne soient pas disponibles dans tous les pays. Pour obtenir des informations sur la disponibilité des mises à niveau de service, veuillez vous reporter au site Web de HP :

<http://www.hp.com/support>.

Comment nous contacter

Si votre produit tombe en panne pendant la période de validité de la garantie et que les suggestions de la documentation ne vous permettent pas de résoudre le problème, vous pouvez obtenir de l'assistance en procédant comme suit :

- Repérez le point de support technique HP le plus proche en consultant sur le site :
<http://www.hp.com/support>
- Contactez votre Revendeur ou Mainteneur Agréé HP
- Préparez les informations suivantes avant d'appeler HP :
 - Numéro de série du produit, nom et numéro du modèle
 - Messages d'erreur, le cas échéant
 - Extensions
 - Système d'exploitation
 - Composants matériels ou logiciels de fabricants tiers
 - Questions détaillées