



produits
de stockage

Garantie limitée internationale et assistance technique

La présente garantie couvre les produits listés ci-dessous, achetés neufs après le 1er mai 2004.

Garantie limitée couvrant le matériel

Conditions générales

La présente garantie couvrant le matériel HP vous confère à vous, client, des droits de garantie expresse de la part d'HP, le constructeur. Veuillez vous reporter au site web d'HP pour obtenir une description détaillée des droits que vous confère votre garantie. En outre, cette garantie peut être complétée d'une part, par la législation locale en vigueur ou, d'autre part, en raison d'un accord spécifique conclu par écrit avec HP.

SAUF INDICATION CONTRAIRE EXPRESSE DANS LA PRÉSENTE GARANTIE, HP NE DONNE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, Y COMPRIS UNE QUELCONQUE GARANTIE EXPRESSE OU TACITE DE CAPACITE MARCHANDE ET D'APTITUDE À REMPLIR UN USAGE PARTICULIER. HP NE COUVRE AU TITRE DE LA PRESENT GARANTIE QUE LES CAS LIMITATIVEMENT ENUMERES DANS LE PRESENT DOCUMENT. TOUTE GARANTIE ÉVENTUELLEMENT IMPOSÉE PAR LES DISPOSITIONS LEGALES LOCALES IMPERATIVES AURA LA MÊME DURÉE DE VALIDITÉ QUE LA GARANTIE LIMITEE. Certains états ou pays n'autorisent pas la limitation du délai de validité d'une garantie tacite ni l'exclusion ou la limitation des dommages indirects ou accidentels liés aux produits de grande consommation. Dans certains de ces états ou pays, il se peut que certaines de ces exclusions ou limitations ne vous soient pas applicables.

LES STIPULATIONS DE LA PRESENTE GARANTIE INTERNATIONALE VIENNENT EN COMPLEMENT DES DISPOSITIONS LEGALES LOCALES IMPERATIVES APPLICABLES A LA VENTE DES PRODUITS HP.

La présente garantie est applicable et pourra être rendue obligatoire dans tous les pays ou régions dans lesquels HP et ses prestataires de maintenance agréés proposent un service de garantie, sous réserve des termes et conditions formulés dans celle-ci. Toutefois, les services de garantie et les temps de réponse peuvent varier selon les pays et les zones géographiques et être soumis à un enregistrement dans le pays dans lequel l'achat s'est effectué. Le cas échéant, votre représentant agréé HP local peut vous fournir tous les détails.

La présente garantie s'applique exclusivement aux matériels de marque HP et Compaq (désignés collectivement « Produits Matériels HP » dans cette garantie) vendus ou loués par Hewlett-Packard Company, ses filiales, 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; ni les produits ou périphériques qui ne portent pas la marque HP. Tous les produits ou périphériques qui ne portent pas la marque HP – comme les sous-systèmes externes de stockage, les écrans, les imprimantes et les autres périphériques – sont fournis « TELS QUELS », sans aucune garantie de la part d'HP. Cependant, les fabricants, fournisseurs ou éditeurs tiers à HP peuvent émettre leur propre garantie directement en votre faveur.

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 soit à la date de l'achat soit à la date de location auprès de HP soit à la date à laquelle HP a terminé l'installation, du Produit Matériel HP neuf. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat ou de location du Produit Matériel HP neuf constitue la preuve de la date d'achat ou de location. Ces derniers peuvent vous être demandés pour pouvoir bénéficier du service de garantie. Vous avez droit au service de garantie au cas où une réparation de votre Produit Matériel HP couverte par les dispositions de la présente garantie serait nécessaire durant la période de garantie.

Sauf stipulation contraire et dans les limites autorisées par la législation locale, les nouveaux Produits Matériels HP peuvent être 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. HP réparera ou remplacera les Produits Matériels HP (a) à partir de produits ou de pièces de rechange neufs ou reconditionnés dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celle du matériel neuf, ou (b) à partir de produits équivalents à un produit original dont la production a été abandonnée. Les pièces de rechange 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 qu'elles remplacent ou dans lequel elles ont été installées.

Pendant la période de garantie, HP réparera ou remplacera, à sa discrétion, les composants défectueux. Tout composant ou produit matériel remplacé dans le cadre de cette garantie devient la propriété de HP. 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, (a) de remplacer votre produit par un produit identique ou disposant de fonctionnalités et performances équivalentes ou (b) de vous offrir, au lieu du remplacement du produit, le remboursement de son prix d'achat ou de location (sans application d'intérêts). Ces dispositions constituent votre recours exclusif en ce qui concerne les produits défectueux.

Exclusions

HP NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DU PRODUIT. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES RÉSULTANT DU NON-RESPECT DES PRESCRIPTIONS DU CONSTRUCTEURS PRÉVUES POUR CE PRODUIT MATÉRIEL HP.

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'un usage abusif, d'une utilisation incorrecte, d'une contamination, d'une maintenance ou d'un calibrage inadéquat ou défectueux ou autres causes externes; (b) du non-respect des conditions d'utilisation énoncées dans la documentation utilisateur fournie avec le produit; (c) de logiciels, interfaces, pièces de rechange ou fournitures non fournis par HP; ou (d) d'une préparation ou maintenance inadéquate du site; (e) d'une infection due à un virus; (f) d'une perte ou de dommages en cours de transport; ou (g) d'une modification ou d'une intervention effectuée par quiconque autre que (i) HP, (ii) un prestataire de maintenance 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 ou votre région.

VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES ENREGISTRÉES SUR VOS DISQUES DURS OU UN SUR 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 LORS DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

Recours exclusif

DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LÉGISLATION LOCALE EN VIGUEUR, LES PRÉSENTES CONDITIONS DÉFINISSENT LIMITATIVEMENT LE CADRE DE LA GARANTIE ACCORDÉE PAR HP SUR LE PRODUIT MATÉRIEL HP QUE VOUS AVEZ ACHETÉ OU LOUÉ À L'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE. CES CONDITIONS REMPLACENT TOUT ACCORD OU DÉCLARATION PRÉALABLE, Y COMPRIS CELLES POUVANT FIGURER DANS LES DOCUMENTS PUBLICITAIRES 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 ne sera valable si elle n'a pas fait l'objet d'un accord écrit et signé par un représentant HP dûment habilité à cet effet.

Limitation de responsabilité

EN CAS DE DÉFAUT DE MATIÈRE PREMIÈRE OU DE FABRICATION, 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 DANS DES CONDITIONS D'UTILISATION NORMALE.

SOUS RÉSERVE DE CE QUI EST INDIQUÉ CI-DESSUS, HP NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE D'UN PRÉJUDICE FINANCIER, COMMERCIAL OU D'UNE AUTRE NATURE CAUSÉ DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR L'UTILISATION, LE FONCTIONNEMENT OU LE MAUVAIS FONCTIONNEMENT DU PRODUIT. HP NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS FAITES PAR UN TIERS OU PAR VOUS POUR LE COMPTE D'UN TIERS.

CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUE AUSSI BIEN AUX DEMANDES DE DOMMAGES-INTÉRÊTS ET AUX RÉCLAMATIONS EN VERTU DE CETTE GARANTIE, QU'AUX ACTIONS EN RESPONSABILITÉ CIVILE (Y COMPRIS POUR NÉGLIGENCE ET RESPONSABILITÉ STRICTE DU PRODUIT), AUX RÉCLAMATIONS POUR INFRACTION CONTRACTUELLE ET AUX AUTRES RÉCLAMATIONS, QUELLE QU'EN SOIT LA NATURE. NUL NE POURRA RENONCER À CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NI L'AMENDER. ELLE RESTERA EN VIGUEUR MÊME SI VOUS AVEZ PRÉVENU HP OU UN DE SES REPRÉSENTANTS AGRÉÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES. TOUTEFOIS, ELLE NE S'APPLIQUERA PAS, EN CAS DE PRÉJUDICE CORPOREL.

CETTE GARANTIE VOUS CONFÈRE DES DROITS SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT BÉNÉFICIER D'AUTRES DROITS QUI PEUVENT VARIER SELON LES ÉTATS OU LES PAYS . 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 du Produit neuf. 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 par écrit.

Produits	Contenu et durée de la garantie *	Délai d'intervention **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Virtual Array HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans sur site	4 heures 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine
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 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine
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 : 9 heures par semaines ors jours fériés ou chômés)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Baies de stockage EMA (Enterprise Modular Array) 8000/12000/16000 Modular Smart Array 1000/1500 NAS b2000, b3000, e7000 (Version 1)*** NAS1200s, NAS2000s, NAS4000s et NAS9000s 	3 ans pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site *** Les produits de la version 1 sont identifiés par le logo Compaq dans le coin supérieur gauche du panneau avant.	Jour ouvré suivant
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (Version 2)**** 	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans sur site **** Les produits de la version 2 sont identifiés par le logo HP dans le coin supérieur gauche du panneau avant	Jour ouvré suivant
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Commuteurs de structure & 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 Juke box optique 220mx,300mx,600mx,700mx, 1200mx & 2200mx NAS S1000 	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Jour ouvré suivant Les modèles 1200mx et 2200mx incluent le service d'installation
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Unités AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT et LTO Adaptateurs Host BUS 	3 ans – support téléphonique à distance avec remplacement des pièces si les tests de diagnostic confirment une défaillance de celles-ci	Réponse jour ouvré suivant - service d'Echange Anticipé
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> Autoloader 1/8 Superloader de cartouche 1/16 Autoloader de cartouche SSL1016 Autoloader AIT Lecteur optique 9100mx 	1 an pièces	Jour ouvré suivant

Tableau 1

* 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 incluses à votre produit HP ou souscrites. Pour connaître la garantie couvrant un produit spécifique ou disponibles à la souscription, contactez le point de vente HP le plus proche.

** Les délais d'intervention dépendent des jours et des heures ouvrées du pays considéré 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 rendez-vous d'intervention accepté par les deux parties, ou a commencé à fournir une assistance ou un diagnostic à distance. Le service de garantie offert le jour ouvré suivant se base sur des efforts commercialement raisonnables. Dans certains pays ou zones géographiques 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.

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, vous pouvez être invité par un représentant de HP à vérifier vos configurations, à télécharger les microprogrammes les plus récents, à installer des correctifs pour logiciel ou à lancer les tests de diagnostic HP ou à utiliser les solutions d'assistance à distance HP, le cas échéant.

Avec la plupart des produits HP installés dans des racks ou des tiroirs, il est possible d'accéder électroniquement au numéro de série, au numéro de produit et aux informations concernant la version des microprogrammes sans inspecter ni déplacer physiquement le produit. Tout ceci est possible en utilisant les outils de gestion ou de diagnostic fournis avec les produits.

HP vous encourage vivement à accepter l'utilisation ou à employer les technologies d'assistance qu'elle fournit. Si vous choisissez de ne pas utiliser les moyens de support à distance disponibles, vous vous exposez à des coûts liés à la mobilisation de ressources techniques supplémentaires. Voici ci-dessous les types de services de support de garantie pouvant être applicables au Produit Matériel HP que vous avez acheté.

Garantie sur site

Votre service de garantie HP peut comprendre une intervention sur site, afin de réparer votre matériel. HP fournit des services d'intervention sur site durant les heures ouvrées standards. Les heures ouvrées standards sont généralement de 8h00 à 17h00, du lundi au vendredi, mais elles peuvent varier selon les usages commerciaux locaux. Si vos installations sont situées à plus de 50 Kms d'un centre technique HP, il est possible que les délais d'intervention soient allongés ou que des frais supplémentaires soient facturés.

HP peut, à sa seule discrétion, décider si une intervention de garantie sur site est nécessaire. Par exemple, dans de nombreux cas, la défaillance peut être résolue en utilisant une pièce remplaçable par l'utilisateur (CRU : Customer Replaceable Unit), que vous devez remplacer vous-même conformément aux instructions et à la documentation fournies par HP. Vous êtes aussi prié de coopérer avec HP pour tenter de résoudre le problème par téléphone. Il peut s'agir d'appliquer notamment des procédures de diagnostic de routine, d'installer des mises à jour ou correctifs de logiciel, d'enlever des options de tiers et/ou de remplacer des options.

Afin d'obtenir de l'intervention sur site, vous vous engagez à : (a) veiller à la présence d'un représentant au moment de l'intervention de HP sur votre site ; (b) informer HP si vous utilisez les produits dans un environnement pouvant potentiellement mettre en danger la santé ou la sécurité des salariés ou des sous-traitants de HP ; (c) sous réserve du respect de critères de sécurité raisonnables, permettre à HP d'accéder suffisamment, librement et en sécurité aux installations, informations et systèmes jugés nécessaires par HP pour effectuer la réparation dans les délais ; (d) s'assurer que tous les étiquetages constructeurs (tels que les numéros de série) sont en place, accessibles et lisibles ; (e) maintenir un environnement compatible avec les spécifications du produit et les configurations prises en charge.

Si vous désirez un niveau de service supérieur, des contrats de support étendus sont disponibles moyennant un supplément de coût.

Service de garantie Echange Anticipé

Certains Produits Matériels HP sont couverts par un service de garantie dénommé « Echange Anticipé ». En vertu des conditions de la garantie Echange Anticipé, si un diagnostic établit qu'un produit est défectueux, HP vous expédiera directement un produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, vous devrez retourner le produit défectueux à HP, dans l'emballage du produit de remplacement, dans un délai défini, s'élevant normalement à quinze (15) jours maximum. HP prendra à sa charge tous les frais d'expédition et d'assurance inhérents au renvoi, du produit défectueux. Si vous ne renvoyez pas le produit défectueux, HP vous facturera le produit de remplacement.

Service de garantie Pièce Remplaçable par l'Utilisateur

Votre garantie HP peut comprendre un service de Pièces Remplaçables par l'Utilisateur, dans les pays où ce service est disponible. Lorsque ce service est disponible, HP déterminera, à sa seule discrétion, si cette formule est la méthode appropriée de mise en œuvre du service de garantie. Le cas échéant, HP vous livrera directement les pièces de rechange dans le cadre de la garantie couvrant votre Produit Matériel HP. Ceci vous permettra d'économiser un temps de réparation considérable. Une fois que vous avez pris contact avec HP et que le diagnostic a identifié que le problème peut être résolu en utilisant une de ces pièces de rechange, une pièce de rechange peut vous être expédiée directement. À la réception de cette pièce, vous devez procéder au remplacement de la pièce défectueuse 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 défectueuse doit être retournée à HP, vous devrez l'expédier dans un délai défini, s'élevant normalement à quinze (15) jours maximum. La pièce défectueuse doit être retournée avec la documentation d'accompagnement dans l'emballage de la pièce livrée. Si vous ne renvoyez pas la pièce défectueuse, HP vous facturera la pièce de remplacement. Dans le cas d'une réparation à effectuer par le client lui-même, HP prendra en charge tous les frais d'expédition et de renvoi et déterminera le coursier/transporteur à utiliser.

Logiciel

Les seules obligations de HP en matière de logiciels distribués par HP sous la marque HP sont énoncées dans la licence d'utilisation de programme ou d'utilisateur final fourni avec ce logiciel. En cas de défaut 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 du produit neuf, la présente garantie est strictement limitée au remplacement du support amovible.

Il vous incombe de prendre contact avec les fabricants ou fournisseurs tiers à HP pour obtenir une assistance de leur part dans le cadre de leur garantie.

Pour un support amovible de bandes vierges, veuillez consulter le site web suivant :

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpj50101>.

Transfert de la garantie vers un autre pays

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, les services disponibles et les délais d'intervention sont toutefois susceptibles de varier d'un pays à l'autre. De même, les délais des services de garantie risquent de varier en raison de la disponibilité locale des pièces détachées. Conformément à la procédure 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 a pour but d'aider HP 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. Si le produit a été transféré dans un autre pays, il sera couvert par la même garantie que s'il avait été acheté dans le pays où il a été transféré.

Pour plus d'informations à ce sujet, contactez HP ou votre Revendeur Agréé HP, ou consultez le site Web :

www.hp.com/support pour entamer la procédure de notification de la garantie mondiale HP avant de transférer des produits HP vers un autre pays.

HP n'est en aucun cas responsable des éventuels droits de douane ou taxes occasionnés par le transfert des produits d'un pays vers un autre. Les produits sont susceptibles d'être soumis à des restrictions d'exportation édictées par les Etats-Unis ou les gouvernements des pays concernés.

Mises à niveau

HP vous offre une gamme d'extension de services et de couverture pour votre produit, que vous pouvez acquérir localement. Cependant, il se peut que certains de ces services ou produits ne soient pas disponibles dans tous les pays. Pour obtenir des informations sur la disponibilité et le coût des mises à niveau de service, veuillez consulter le site Web de HP : <http://www.hp.com/support>.

Comment nous contacter

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

- Trouvez le point de support technique HP le plus proche en consultant le site : <http://www.hp.com/support>.
- Contactez votre revendeur ou mainteneur agréé HP, en ayant soin de préparer les informations suivantes avant d'appeler HP :
 - Numéro de série du produit, nom et numéro du modèle
 - Messages d'erreur, le cas échéant
 - Options complémentaires installées
 - Système d'exploitation
 - Matériels ou logiciels d'autres constructeurs
 - Vos questions