

# **Limited Warranty and Support Guide**

# **Guide de garantie limitée et d'assistance technique**



# Limited Warranty and Support Guide

- Warranty Statement
- Safety Information
- Support Information

Before contacting the HP Customer Care Center, it's important to have the following information handy.

Please take a moment to write down your product information for future reference.

The first four items on the list (Model Number, Product Number, Serial Number, and Software Build Number) can be viewed by pressing the Ctrl+Alt+S keys on the keyboard at the same time.

Model Number: \_\_\_\_\_

System (Product) Number: \_\_\_\_\_

Serial Number: \_\_\_\_\_

Software Build Number: \_\_\_\_\_

Operating System: \_\_\_\_\_

Purchase Date: \_\_\_\_\_

# Hardware Limited Warranty

<b>HP Product</b>	<b>Duration</b>
Hardware	One-year limited warranty One-year technical support

## General Terms

This HP Hardware Limited Warranty gives you, the customer, express limited warranty rights from Hewlett-Packard, the manufacturer. Please refer to HP's Web site for an extensive description of your limited warranty entitlements. In addition, you may also have other legal rights under applicable local law or special written agreement with HP.

HP MAKES NO OTHER EXPRESS WARRANTY OR CONDITION, WHETHER WRITTEN OR ORAL, AND HP EXPRESSLY DISCLAIMS ALL WARRANTIES AND CONDITIONS NOT STATED IN THIS LIMITED WARRANTY. TO THE EXTENT ALLOWED BY THE LOCAL LAW OF JURISDICTIONS OUTSIDE THE UNITED STATES, HP DISCLAIMS ALL IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. FOR ALL TRANSACTIONS OCCURRING IN THE UNITED STATES, ANY IMPLIED WARRANTY OR CONDITION OF MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY, OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE IS LIMITED TO THE DURATION OF THE EXPRESS WARRANTY SET FORTH ABOVE. SOME STATES OR COUNTRIES/REGIONS DO NOT ALLOW A LIMITATION ON HOW LONG AN IMPLIED WARRANTY LASTS OR THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES FOR CONSUMER PRODUCTS. IN SUCH STATES OR COUNTRIES/REGIONS, SOME EXCLUSIONS OR LIMITATIONS OF THIS LIMITED WARRANTY MAY NOT APPLY TO YOU.

THE LIMITED WARRANTY TERMS CONTAINED IN THIS STATEMENT, EXCEPT TO THE EXTENT LAWFULLY PERMITTED, DO NOT EXCLUDE, RESTRICT, OR MODIFY BUT ARE IN ADDITION TO THE MANDATORY STATUTORY RIGHTS APPLICABLE TO THE SALE OF THIS PRODUCT TO YOU.

This Limited Warranty is applicable in all countries/regions and may be enforced in any country/region where HP or its authorized service providers offer warranty service for the same product model number subject to the terms and conditions set forth in this Limited Warranty. This HP Limited Warranty is subject to all applicable laws and regulations, including US and other national export and import laws and regulations.

Under the HP Global Limited Warranty program, products purchased in one country/region may be transferred to another country/region, where HP or its authorized service providers offer warranty service for the same product model number, without voiding the warranty. Warranty terms, service availability, and service response times may vary from country/region to country/region. Standard warranty service response time is subject to change due to local parts availability. If so, your HP authorized service provider can provide you with details.

HP is not responsible for any tariffs or duties that may be incurred in transferring the products. Transfer of the products may be covered by export controls issued by the United States or other governments.

This Limited Warranty applies only to HP-branded and Compaq-branded hardware products (collectively referred to in this Limited Warranty as “HP Hardware Products”) sold by or leased from Hewlett-Packard Company, its worldwide subsidiaries, affiliates, authorized resellers, or country/region distributors (collectively referred to in this Limited Warranty as “HP”) with this Limited Warranty. The term “HP Hardware Product” is limited to the hardware components and required firmware. The term “HP Hardware Product” DOES NOT include any software applications or programs; non-HP products or non-HP branded peripherals. All non-HP products or non-HP branded peripherals external to the HP Hardware Product—such as external storage subsystems, displays, printers, and other peripherals—are provided “AS IS” without HP warranty. However, non-HP manufacturers and suppliers, or publishers may provide their own warranties directly to you.

HP warrants that the HP Hardware Products that you have purchased or leased from HP are free from defects in materials or workmanship under normal use during the Limited Warranty Period. The Limited Warranty Period starts on the date of purchase or lease from HP or from the date HP completes installation. Your dated sales or delivery receipt, showing the date of purchase or lease of the product, is your proof of the purchase or lease date. You may be required to provide proof of purchase or lease as a condition of receiving warranty service. You are entitled to hardware warranty service according to the terms and conditions of this document if a repair to your HP Hardware Product is required within the Limited Warranty Period.

Unless otherwise stated, and to the extent permitted by local law, new HP Hardware Products may be manufactured using new materials or new and used materials equivalent to new in performance and reliability. HP may repair or replace HP Hardware Products (a) with new or previously used products or parts equivalent to new in performance and reliability or (b) with equivalent products to an original product that has been discontinued. Replacement parts are warranted to be free from defects in material or workmanship for ninety (90) days or, for the remainder of the Limited Warranty Period of the HP Hardware Product they are replacing or in which they are installed, whichever is longer.

HP will, at its discretion, repair or replace any component or hardware product that manifests a defect in materials or workmanship during the Limited Warranty Period. All component parts or hardware products removed under this Limited Warranty become the property of HP. In the unlikely event that your HP Hardware Product has recurring failures, HP, at its sole discretion, may elect to provide you with (a) a replacement unit of HP’s choosing that is the same or equivalent to your HP Hardware Product in performance or (b) to give you a refund of your purchase price or lease payments (less interest) instead of a replacement. This is your exclusive remedy for defective products.

## **Exclusions**

HP does not warrant that the operation of this product will be uninterrupted or error-free. HP is not responsible for damage that occurs as a result of your failure to follow the instructions intended for the HP Hardware Product.

This Limited Warranty does not apply to expendable or consumable parts and does not extend to any product from which the serial number has been removed or that has been damaged or rendered defective (a) as a result of accident, misuse, abuse, contamination,

improper or inadequate maintenance or calibration, or other external causes; (b) by operation outside the usage parameters stated in the user documentation that shipped with the product; (c) by software, interfacing, parts, or supplies not supplied by HP; (d) by improper site preparation or maintenance; (e) by virus infection; (f) from loss or damage in transit; or (g) by modification or service by anyone other than (i) HP, (ii) an HP authorized service provider, or (iii) your own installation of end-user-replaceable HP or HP-approved parts if available for your product in the servicing country/region.

**YOU SHOULD MAKE PERIODIC BACKUP COPIES OF THE DATA STORED ON YOUR HARD DRIVE OR OTHER STORAGE DEVICES AS A PRECAUTION AGAINST POSSIBLE FAILURES, ALTERATION, OR LOSS OF THE DATA. BEFORE RETURNING ANY UNIT FOR SERVICE, BE SURE TO BACK UP DATA AND REMOVE ANY CONFIDENTIAL, PROPRIETARY, OR PERSONAL INFORMATION. HP IS NOT RESPONSIBLE FOR DAMAGE TO OR LOSS OF ANY PROGRAMS, DATA, OR REMOVABLE STORAGE MEDIA. HP IS NOT RESPONSIBLE FOR THE RESTORATION OR REINSTALLATION OF ANY PROGRAMS OR DATA OTHER THAN SOFTWARE INSTALLED BY HP WHEN THE PRODUCT IS MANUFACTURED. UNITS SENT IN FOR SERVICE MAY HAVE THE DATA ERASED FROM THE HARD DRIVE AND THE PROGRAMS RESTORED TO THEIR ORIGINAL STATE.**

### **Exclusive Remedy**

TO THE EXTENT ALLOWED BY APPLICABLE LOCAL LAW, THESE TERMS AND CONDITIONS CONSTITUTE THE COMPLETE AND EXCLUSIVE WARRANTY AGREEMENT BETWEEN YOU AND HP REGARDING THE HP HARDWARE PRODUCT YOU HAVE PURCHASED OR LEASED. THESE TERMS AND CONDITIONS SUPERSEDE ANY PRIOR AGREEMENTS OR REPRESENTATIONS—INCLUDING REPRESENTATIONS MADE IN HP SALES LITERATURE OR ADVICE GIVEN TO YOU BY HP OR AN AGENT OR EMPLOYEE OF HP—THAT MAY HAVE BEEN MADE IN CONNECTION WITH YOUR PURCHASE OR LEASE OF THE HP HARDWARE PRODUCT. No change to the conditions of this Limited Warranty is valid unless it is made in writing and signed by an authorized representative of HP.

### **Limitation of Liability**

IF YOUR HP HARDWARE PRODUCT FAILS TO WORK AS WARRANTED ABOVE, HP'S MAXIMUM LIABILITY UNDER THIS LIMITED WARRANTY IS EXPRESSLY LIMITED TO THE LESSER OF THE PRICE YOU HAVE PAID FOR THE PRODUCT OR THE COST OF REPAIR OR REPLACEMENT OF ANY HARDWARE COMPONENTS THAT MALFUNCTION IN CONDITIONS OF NORMAL USE.

EXCEPT AS INDICATED ABOVE, IN NO EVENT WILL HP BE LIABLE FOR ANY DAMAGES CAUSED BY THE PRODUCT OR THE FAILURE OF THE PRODUCT TO PERFORM, INCLUDING ANY LOST PROFITS OR SAVINGS OR SPECIAL, INCIDENTAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES. HP IS NOT LIABLE FOR ANY CLAIM MADE BY A THIRD PARTY OR MADE BY YOU FOR A THIRD PARTY.

THIS LIMITATION OF LIABILITY APPLIES WHETHER DAMAGES ARE SOUGHT, OR A CLAIM MADE, UNDER THIS LIMITED WARRANTY OR AS A TORT CLAIM (INCLUDING NEGLIGENCE AND STRICT PRODUCT LIABILITY), A CONTRACT CLAIM, OR ANY

OTHER CLAIM. THIS LIMITATION OF LIABILITY CANNOT BE WAIVED OR AMENDED BY ANY PERSON. THIS LIMITATION OF LIABILITY WILL BE EFFECTIVE EVEN IF YOU HAVE ADVISED HP OR AN AUTHORIZED REPRESENTATIVE OF HP OF THE POSSIBILITY OF ANY SUCH DAMAGES. THIS LIMITATION OF LIABILITY, HOWEVER, WILL NOT APPLY TO CLAIMS FOR PERSONAL INJURY.

THIS LIMITED WARRANTY GIVES YOU SPECIFIC LEGAL RIGHTS. YOU MAY ALSO HAVE OTHER RIGHTS THAT MAY VARY FROM STATE TO STATE OR FROM COUNTRY/REGION TO COUNTRY/REGION. YOU ARE ADVISED TO CONSULT APPLICABLE STATE OR COUNTRY/REGION LAWS FOR A FULL DETERMINATION OF YOUR RIGHTS.

### **Limited Warranty Period**

The Limited Warranty Period for an HP Hardware Product is a specified, fixed period commencing on the date of purchase. The date on your sales receipt is the date of purchase unless HP or your reseller informs you otherwise in writing.

### **Types of Warranty Service**

To enable HP to provide the best possible support and service during the Limited Warranty Period, you may be directed by HP to verify configurations, load most recent firmware, install software patches, run HP diagnostics tests, or use HP remote support solutions where applicable.

HP strongly encourages you to accept the use of or to employ available support technologies provided by HP. If you choose not to deploy available remote support capabilities, you may incur additional costs due to increased support resource requirements. Listed below are the types of warranty support service that may be applicable to the HP Hardware Product you have purchased.

### **Customer Self Repair Warranty Service**

In countries/regions where it is available, your HP Limited Warranty may include a customer self repair warranty service. If applicable, HP will determine in its sole discretion that customer self repair is the appropriate method of warranty service. If so, HP will ship approved replacement parts directly to you to fulfill your HP Hardware Product warranty service. This will save considerable repair time. After you contact the HP Technical Support Center and the fault diagnosis identifies that the problem can be fixed using one of these parts, a replaceable part can be sent directly to you. Once the part arrives, replace the defective part pursuant to the provided instructions and documentation. If further assistance is required, call the HP Technical Support Center, and a technician will assist you over the phone. In cases where the replacement part must be returned to HP, you must ship the defective part back to HP within a defined period of time, normally thirty (30) days. The defective part must be returned with the associated documentation in the provided shipping material. Failure to return the defective product may result in HP billing you for the replacement. With a customer self repair, HP will pay all shipping and part return costs and determine the courier/carrier to be used. If customer self repair applies to you, please refer to your specific HP Hardware Product announcement. You can also obtain information on this warranty service on the HP Web site at:

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

## Pickup and Return Warranty Service

Your HP Limited Warranty may include a pickup and return warranty service. Under the terms of pickup and return service, HP will pick up the defective unit from your location, repair it, and return it back to your location. HP will incur all repair, logistics, and insurance costs in this process.

## Carry-in Warranty Service

Under the terms of carry-in service, you will be required to deliver your HP Hardware Product to an authorized service location for warranty repair. You must prepay any shipping charges, taxes, or duties associated with transportation of the product to and from the service location. In addition, you are responsible for insuring any product shipped or returned to an authorized service location and assume risk of loss during shipping.

## Service Upgrades

HP has a range of additional support and service coverage for your product that can be purchased locally. However, some support and related products may not be available in all countries/regions. For information on availability of service upgrades and the cost for these service upgrades, refer to the HP Web site at: <http://www.hp.com/support>

## Options and Software Limited Warranties

The Limited Warranty terms and conditions for most HP-branded options (HP Options) are as set forth in the Limited Warranty applicable to the HP Option and are included in the HP Option product packaging. If your HP Option is installed in an HP Hardware Product, HP may provide warranty service for either the period specified in the warranty documents (HP Option Limited Warranty Period) that shipped with the HP Option or for the remaining warranty period of the HP Hardware Product in which the HP Option is being installed, whichever period is the longer, but not to exceed three (3) years from the date you purchased the HP Option. The HP Option Limited Warranty Period starts from the date of purchase from HP or an HP authorized reseller. Your dated sales or delivery receipt, showing the date of purchase of the HP Option, is your warranty start date. See your HP Option Limited Warranty for more details. Non-HP options are provided "AS IS." However, non-HP manufacturers and suppliers may provide warranties directly to you.

EXCEPT AS PROVIDED IN THE APPLICABLE SOFTWARE END-USER LICENSE OR PROGRAM LICENSE AGREEMENT, OR IF OTHERWISE PROVIDED UNDER LOCAL LAW, SOFTWARE PRODUCTS, INCLUDING ANY SOFTWARE PRODUCTS, FREWARE (AS DEFINED BELOW), AND THE OPERATING SYSTEM PREINSTALLED BY HP ARE PROVIDED "AS IS" AND WITH ALL FAULTS, AND HP HEREBY DISCLAIMS ALL OTHER WARRANTIES AND CONDITIONS, EITHER EXPRESS, IMPLIED, OR STATUTORY, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF TITLE AND NON-INFRINGEMENT, ANY IMPLIED WARRANTIES, DUTIES, OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY, OF FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, AND OF LACK OF VIRUSES. Some states/jurisdictions do not allow exclusion of implied warranties or limitations on the duration of implied warranties, so the above disclaimer may not apply to you in its entirety. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, IN NO EVENT SHALL HP OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY SPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECT, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES WHATSOEVER (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, DAMAGES FOR LOSS OF PROFITS



OR CONFIDENTIAL OR OTHER INFORMATION, FOR BUSINESS INTERRUPTION, FOR PERSONAL INJURY, FOR LOSS OF PRIVACY ARISING OUT OF OR IN ANY WAY RELATED TO THE USE OF OR INABILITY TO USE THE SOFTWARE PRODUCT) EVEN IF HP OR ANY SUPPLIER HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES AND EVEN IF THE REMEDY FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE. Some states/jurisdictions do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, so the above limitation or exclusion may not apply to you.

HP's only warranty obligations with respect to software distributed by HP under the HP brand name are set forth in the applicable end-user license or program license agreement provided with that software. If the removable media on which HP distributes the software proves to be defective in materials or workmanship within one (1) year of purchase, your sole remedy shall be to return the removable media to HP for replacement. For blank tape removable media, refer to the following Web site:

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

It is your responsibility to contact non-HP manufacturers or suppliers for their warranty support.

## **Software Technical Support**

Software technical support for your HP software, HP preinstalled third-party software, and third-party software purchased from HP is available from HP via multiple contact methods, including electronic media and telephone, for one year from date of purchase. See "Contacting HP" for online resources and telephone support. Any exceptions to this will be specified in your End-User License Agreement (EULA).

Software technical support includes assistance with:

- Installation, reinstallation questions and software update information.
- Set up and configuring software.
- Troubleshooting to determine system or software usage problems.
- Basic steps of using non-HP software; advanced feature support for HP software.

Software technical support does NOT include assistance with:

- Non-HP software that doesn't ship with computing product.
- Installing HP software on non-HP computing products.
- System optimization and customization.
- Non-PC-based network configuration.
- Advanced feature usage on non-HP software.

## Contacting HP

If your product fails during the Limited Warranty Period and the suggestions in the product documentation do not solve the problem, you can receive support by doing the following:

Locate your nearest HP Support location via the Web at:

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

Contact your authorized HP dealer or authorized service provider, and be sure to have the following information available before you call:

- Product serial number, model name, and model number
- Applicable error messages
- Add-on options
- Operating system
- Third-party hardware or software
- Detailed questions

## How to Check Warranty and Support Entitlement

Please check **<http://www.hp.com/support>** for warranty, service and support and product information updates.

## Safety Information

For more information, refer to the *Regulatory and Safety Information* document in the User Guides folder. Click **Start, All Programs**, and then click **User Guides**.



**WARNING: To reduce the risk of electrical shock or damage to your equipment:**

- **Do not disable the power cord grounding plug. The grounding plug is an important safety feature.**
- **Plug the power cord in a grounded (earthed) outlet that is easily accessible at all times.**
- **Disconnect power from the equipment by unplugging the power cord from the electrical outlet. To prevent direct exposure to laser beam, do not try to open the enclosure of the CD or DVD drives.**



**WARNING: The computer may be heavy; be sure to use ergonomically correct lifting procedures when moving the computer.**



**WARNING: To reduce the risk of serious injury read the *Safety & Comfort Guide*. The guide is located on the Web at <http://www.hp.com/ergo>**

---

# Support Information

## Don't Forget to Register!

Go to: <http://register.hp.com>

## Where to Get Help

### Follow These Steps When You Need Help

- 1 Check the setup poster and product documentation for help with setting up and using your computer.
- 2 Use the Help and Support Center for help with hardware and software questions. Click **Start**, and then click **Help and Support**. The Help and Support Center provides useful troubleshooting information and includes the following:
  - E-mail support.
  - HP Real Time Chat with qualified support specialists.
  - Support phone numbers.
- 3 If you think you have a hardware issue, before calling the Customer Care Center, run the hardware diagnostic tools that are preinstalled on your computer. Click **Start**, **All Programs**, **PC Help & Tools**, and then click **Hardware Diagnostic Tools**.
- 4 HP Technical Support Web site. Go to: <http://www.hp.com/support> for product information, driver updates, troubleshooting, and much more.
- 5 If you have not solved the problem, call HP Customer Care, toll-free, by phone, 24 hours a day, seven days a week in English, Spanish (U.S. only), and French (Canada only) at:  
HP: **1-800-474-6836** (800-HP-invent)  
Compaq: **1-800-652-6672** (800-OK-Compaq)  
When you call, please have your product model number, serial number, and date of purchase available. Telephone support is free during your limited warranty period.

## HP Total Care

HP Total Care provides fast, friendly, and effective expert advice for all your HP products. If you have a question or if a problem arises, we offer extensive service and support options available 24/7 to better handle your needs. Go to your computer's Help and Support Center for fast resolutions. For more information about service and support options, both in- and out-of-warranty, visit:

<http://www.hp.com/go/totalcare>

Or

<http://www.hp.ca/totalcare> (Canada)

## When Should I Contact HP Total Care Support and Services?

- The Help and Support Center or other support tools on your computer do not identify or help solve your problem.
- You either do not have Internet access or cannot connect to the Internet to use the HP Technical Support Web site or to chat with qualified online support specialists.
- There is obvious damage or a mechanical breakdown with your product, and it does not work.

HP-trained technicians are available 24/7 in English, Spanish (U.S. only), and French (Canada only) via telephone to provide expert assistance.

HP: **1-800-474-6836** (800-HP-invent)

Compaq: **1-800-652-6672** (800-OK-Compaq)

---

**NOTE:** Support options, availability, and hours vary by product, country/region, and language and are subject to change.

---

## HP Total Care Out-of-Warranty Support Options

Even after your warranty has ended, HP can still provide you with service and support options.

- Visa and MasterCard holders in the United States or callers from Canada, call:

HP: **1-800-474-6836** (800-HP-invent)

Compaq: **1-800-652-6672** (800-OK-Compaq)

- 1-time technical support, \$49.99\* USD (Can \$39.99\*) per call.
- 1-year unlimited technical support, \$99\* USD (Can \$69.99\*).

\*Prices are subject to change without notice and may vary based on your product.

Fees are charged to your Visa or MasterCard.

## Protect Your Investment

Protect your investment by purchasing an HP Care Pack. Allow HP Total Care to provide you with total peace of mind, while you get the most out of your investment. Service coverage begins on product purchase date, and you must purchase the care pack within the first two years after purchasing the computer. The hardware service offering is determined based on the outcome of system self-test programs that you run during your initial call to an HP support representative.

For more information visit:

**<http://www.hp.com/go/totalcare>** (U.S. only)

or call:

**1-866-234-1377**

Or

**<http://www.hp.ca/totalcare>** (Canada only)

or call:

**1-877-231-4351**

or log on:

Connect with HP users just like you to share advice and read up on the latest support topics.

**[www.hp.com/support/consumer-forum](http://www.hp.com/support/consumer-forum)** (US and Canada)

## Understanding Hard Disk Drive Space

The hard disk drive on the Hewlett-Packard and Compaq computers with the Microsoft® Windows® operating system preinstalled may appear to be smaller than what is stated in the product specifications, in the documentation, or on the box. Hard disk drives are described and advertised by manufacturers in terms of decimal (base 10) capacity. Microsoft Windows and other programs, such as FDISK, use the binary (base 2) numbering system.

In decimal notation, one megabyte (MB) is equal to 1,000,000 bytes, and one gigabyte (GB) is equal to 1,000,000,000 bytes. In the binary numbering system, one megabyte is equal to 1,048,576 bytes, and one gigabyte is equal to 1,073,741,824 bytes. Because of the different measuring systems, you may see a difference between the size reported by Microsoft Windows and the size advertised. The storage capacity of the hard disk drive is as advertised.

Microsoft Windows reports smaller capacity in the Windows Explorer tool and in the Computer window because it shows information about one partition on the hard disk drive at a time. One of the partitions contains the system recovery information.

### **Note About Systems Configured with 4GB of Memory**

For computers with a 32-bit operating system, all memory above 3GB may not be available because of system resource requirements.

This limitation is not limited to HP and Compaq systems. The memory above 3GB is used for system resources.

### **Confirming Total Memory**

The system BIOS displays the full 4GB of installed memory.

**1** Turn on the PC.

**2** Press the F10 key. The BIOS menu displays. Confirm the Total Installed Memory.

### **Recycle – HP Planet Partners**

HP is sensitive to the environment and has a program, Planet Partners, to make it simple for us to reclaim your old product for recycling. HP will help you recycle your old equipment even if it is not an HP product; we take back all makes and models. Visit our Web site to find out how easy it is to recycle: <http://www.hp.com/recycle>

The information contained herein is subject to change without notice.

© Copyright 2004–2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P.



# Guide de garantie limitée et d'assistance technique

- Déclaration de garantie
- Informations concernant la sécurité
- Informations sur l'assistance technique

Avant de contacter le Centre d'aide à la clientèle de HP, il est important d'avoir les informations suivantes à portée de main.

Nous vous invitons à prendre note des informations suivantes concernant votre ordinateur en vue d'y faire référence ultérieurement.

Les quatre premiers éléments de la liste (numéro de modèle, numéro de produit, numéro de série et numéro de version logicielle) peuvent être affichés en appuyant simultanément sur les touches Ctrl, Alt et S du clavier.

Numéro de modèle : \_\_\_\_\_

Numéro de produit (système) : \_\_\_\_\_

Numéro de série : \_\_\_\_\_

Numéro de version logicielle : \_\_\_\_\_

Système d'exploitation : \_\_\_\_\_

Date d'achat : \_\_\_\_\_

# Garantie limitée sur le matériel

## Produit HP

## Durée

Matériel

Garantie limitée d'un an

Assistance technique d'un an

## Généralités

Cette garantie limitée sur le matériel vous est fournie par Hewlett-Packard, fabricant, et vous donne en tant que client des droits de garantie limitée explicites. Reportez-vous au site Web de HP pour une description détaillée de vos droits sous couvert de cette garantie. Vous pouvez également posséder des droits supplémentaires suivant la législation locale vous étant applicable ou en présence d'un accord écrit avec HP.

HP NE FAIT AUCUNE AUTRE GARANTIE OU CONDITION EXPRESSE, QU'ELLE SOIT ÉCRITE OU ORALE, ET HP DÉSAVOUE FORMELLEMENT TOUTE GARANTIE ET CONDITION NON STIPULÉE DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE. DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LÉGISLATION LOCALE DANS LES JURIDICTIONS SITUÉES HORS DES ÉTATS-UNIS, HP DÉCLINE TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE CARACTÈRE ADÉQUAT À LA COMMERCIALISATION OU DE CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER. POUR TOUTES LES TRANSACTIONS EFFECTUÉES AUX ÉTATS-UNIS, TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE CARACTÈRE ADÉQUAT À LA COMMERCIALISATION OU DE CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER EST LIMITÉE À LA DURÉE DE LA GARANTIE EXPRESSÉMENT STIPULÉE PLUS HAUT. CERTAINS ÉTATS, PAYS OU RÉGIONS NE PERMETTENT PAS LA LIMITATION DE LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE OU N'AUTORISENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES SUBSÉQUENTS OU ACCESSOIRES POUR DES BIENS DE CONSOMMATION. DANS CES ÉTATS, PAYS OU RÉGIONS, IL SE PEUT QUE CERTAINES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE NE S'APPLIQUENT PAS À VOTRE CAS.

HORMIS DANS LES CAS OÙ LA LOI L'AUTORISE, LES MODALITÉS DE CETTE GARANTIE NE CONSTITUENT PAS UNE EXCLUSION, UNE RESTRICTION NI UNE MODIFICATION, MAIS S'AJOUTENT AUX DROITS RÉGLEMENTAIRES OBLIGATOIRES APPLICABLES À LA VENTE DE CE PRODUIT.

La présente garantie limitée est applicable dans tous les pays ou régions et peut être mise en vigueur dans tout pays ou région où la société HP ou ses prestataires de services agréés proposent un service de garantie pour le même numéro de modèle de produit, soumis aux conditions de la présente garantie limitée. Cette garantie limitée de HP est subordonnée à toutes les lois et réglementations applicables, y compris pour les lois et réglementations relatives à l'exportation et à l'importation aux États-Unis ou d'autres pays.

Selon les termes du programme mondial de garantie limitée HP, les produits achetés dans un pays ou région peuvent être transférés vers un autre pays ou région dans lequel HP ou l'un de ses prestataires de services agréés disposent d'un service après-vente pour le même numéro de modèle de produit, et ce, sans en annuler la garantie. Les termes de la garantie, la disponibilité du service et les délais de traitement peuvent varier d'un pays ou d'une région à l'autre. Le délai de traitement pour un service de garantie standard peut également être modifié du fait de la disponibilité locale des pièces. Si c'est le cas, votre prestataire de services agréé HP peut vous procurer plus de détails.



HP n'est en aucun cas responsable des éventuels droits de douane ou taxes occasionnés lors du transfert des produits. Le transfert des produits peut être soumis à des contrôles à l'exportation à la demande du gouvernement des États-Unis ou d'autres gouvernements.

Cette garantie limitée ne s'applique qu'aux produits matériels de marque HP ou Compaq vendus ou loués par Hewlett-Packard Company, ses filiales, des sociétés affiliées, ses revendeurs agréés ou ses distributeurs nationaux/régionaux (collectivement désignés dans cette garantie limitée sous le nom « HP ») avec cette garantie limitée. Le terme « Produit matériel HP » ne concerne que les composants matériels et les micrologiciels (« firmware ») requis. Le terme « Produit matériel HP » N'INCLUT PAS les applications logicielles, produits ou périphériques de marque autre que HP. Tout produit non HP ou périphérique de marque autre que HP et n'appartenant pas à la définition de Produit matériel HP, tel qu'un système de stockage, moniteur, périphérique ou imprimante, est fourni « EN L'ÉTAT » sans garantie de HP. Les fabricants et fournisseurs autres que HP peuvent cependant vous proposer leurs propres garanties directement.

HP garantit que les Produits matériels HP que vous avez achetés ou loués auprès de HP ne présenteront aucun défaut de matériel ou de main-d'œuvre durant la période de validité de la garantie limitée, dans la mesure où ils sont utilisés normalement. Le produit est garanti (garantie limitée) à compter de la date d'achat ou de location, ou à compter de la date d'installation du produit par HP. Votre reçu daté de vente ou de livraison, indiquant la date d'achat ou de location du produit, constitue votre preuve de date d'achat ou de location. Vous aurez peut-être à fournir une preuve d'achat ou de location avant de recevoir un service sous garantie. Vous avez droit au service sous garantie prévu dans les modalités et conditions de ce document si une réparation à votre Produit matériel HP est nécessaire durant la période de validité de la garantie limitée.

Sauf indication contraire et dans la mesure autorisée par la législation locale, les Produits matériels HP neufs peuvent être fabriqués à l'aide de matériel neuf ou de matériel précédemment utilisé équivalent à du matériel neuf en termes de performances et de fiabilité. HP réparera ou remplacera les Produits matériels avec (a) des pièces ou des produits neufs, ou ayant déjà servi mais dont la performance et la fiabilité sont équivalents aux pièces/produits neufs ou (b) avec des produits équivalents aux produits d'origine lorsque ces derniers ne sont plus fabriqués. Les pièces de rechange sont garanties contre tout défaut de matériau ou de main-d'œuvre pendant quatre-vingt-dix (90) jours ou jusqu'à la fin de la période de validité de la garantie limitée du Produit matériel HP qu'elles remplacent ou dans lequel elles sont utilisées, selon la plus longue de ces deux périodes.

Durant la période de validité de la garantie limitée, HP pourra réparer ou remplacer à sa discrétion tout composant ou matériel présentant des vices de matériel et de fabrication. Les composants et les produits matériels enlevés dans le cadre de cette garantie limitée deviennent propriété de HP. Dans l'éventualité peu probable où votre Produit matériel HP présenterait des erreurs ou défauts récurrents, la société HP pourra à son entière discrétion décider (a) de vous fournir un modèle de remplacement de son choix identique ou équivalent en termes de performances à votre Produit matériel HP, ou (b) de vous rembourser intégralement le prix d'achat ou de location (déduction faite des intérêts) en lieu et place d'un échange. Ces clauses constituent votre recours exclusif en cas de défectuosité du produit.

## Exclusions

La société HP ne garantit pas le fonctionnement sans interruption ou sans erreur de ce produit. La société HP n'est pas responsable des dommages résultant du fait que vous n'avez pas suivi les instructions destinées au Produit matériel HP.

La présente garantie limitée ne s'applique pas aux consommables ; elle s'annule lorsque le numéro de série du produit a été enlevé, ou lorsque ce produit a été endommagé ou rendu inopérant (a) par un accident, une utilisation inappropriée ou abusive, une contamination, un entretien ou un étalonnage inadéquats, ou par toute autre cause étrangère ; (b) à la suite d'un fonctionnement excédant les paramètres d'utilisation définis dans la documentation expédiée avec le produit ; (c) à cause de logiciels, d'interfaçages, de pièces ou de fournitures non fournis par HP ; (d) à cause d'un mauvais entretien ou d'un lieu d'installation mal préparé ; (e) à la suite d'une contamination par virus ; (f) à la suite d'une perte ou de dommages survenus en transit ; ou (g) à cause d'une modification ou d'une intervention effectuées par une tierce partie, c.-à-d. qui n'est pas (i) HP, (ii) un centre de services agréé HP, ou (iii) une installation par vous-même de pièces HP remplaçables ou de pièces homologuées par HP lorsqu'elles sont disponibles pour votre produit dans la région/le pays du service.

**VOUS DEVEZ RÉALISER PÉRIODIQUEMENT DES COPIES DE SÉCURITÉ DES DONNÉES ENREGISTRÉES SUR VOTRE DISQUE DUR OU D'AUTRES SUPPORTS DE STOCKAGE, POUR VOUS PROTÉGER CONTRE LES RISQUES DE PANNE, D'ALTÉRATION OU DE PERTE DE DONNÉES. AVANT DE RETOURNER UN APPAREIL POUR LE FAIRE RÉPARER, N'OUBLIEZ PAS DE RÉALISER UNE COPIE DE SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES ET D'Y ENLEVER TOUTES VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PRIVÉES ET PERSONNELLES. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES ET PERTES DE DONNÉES AFFECTANT UN PROGRAMME, DES DONNÉES OU UN SUPPORT DE STOCKAGE AMOVIBLE. LA SOCIÉTÉ HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DES PROGRAMMES ET DONNÉES AUTRES QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR ELLE LORS DE LA FABRICATION DU PRODUIT. IL SE PEUT QUE LES DONNÉES DES UNITÉS RENVOYÉES POUR RÉPARATION SOIENT EFFACÉES DU DISQUE DUR ET QUE LES PROGRAMMES SOIENT RESTAURÉS À LEUR ÉTAT INITIAL.**

## Recours exclusif

DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LÉGISLATION LOCALE, CES MODALITÉS ET CONDITIONS CONSTITUENT L'ACCORD COMPLET ET EXCLUSIF DE GARANTIE ENTRE VOUS ET LA SOCIÉTÉ HP CONCERNANT LE PRODUIT MATÉRIEL HP QUE VOUS AVEZ ACHETÉ OU LOUÉ. CES MODALITÉS ET CONDITIONS REMPLACENT TOUS LES ACCORDS ET REPRÉSENTATIONS ANTÉRIEURES, Y COMPRIS LES REPRÉSENTATIONS FAITES DANS LA DOCUMENTATION PUBLICITAIRE HP ET LES CONSEILS AYANT PU ÊTRE DONNÉS PAR HP OU UN AGENT OU EMPLOYÉ DE HP, EN RAPPORT AVEC VOTRE ACHAT OU VOTRE LOCATION D'UN PRODUIT MATÉRIEL HP. Aucune modification aux conditions de cette garantie limitée n'est valide à moins d'être faite par écrit et de porter la signature d'un représentant autorisé de la société HP.

## **Limitation de responsabilité**

DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ LE PRODUIT MATÉRIEL HP NE FONCTIONNERAIT PAS COMME GARANTI PRÉCÉDEMMENT, LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE LA SOCIÉTÉ HP DANS LE CADRE DE CETTE GARANTIE LIMITÉE EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE AU MOINDRE DU PRIX D'ACHAT PAYÉ POUR LE PRODUIT OU DU COÛT DE RÉPARATION OU REMPLACEMENT DES COMPOSANTS MATÉRIELS DONT LE FONCTIONNEMENT EST DÉFECTUEUX DANS DES CONDITIONS D'UTILISATION NORMALE.

SAUF DANS LES CAS INDICQUÉS CI-DESSUS, LA SOCIÉTÉ HP NE PEUT ÊTRE EN AUCUN CAS TENUE RESPONSABLE DE QUELQUE DOMMAGE QUE CE SOIT CAUSÉ PAR LE PRODUIT OU LA NON-PERFORMANCE DU PRODUIT, CE QUI COMPREND LES PERTES DE PROFITS OU D'ÉCONOMIES, AINSI QUE LES DOMMAGES SPÉCIAUX, INDIRECTS ET CONSÉCUTIFS. LA SOCIÉTÉ HP N'EST PAS RESPONSABLE DE TOUTE RÉCLAMATION FAITE PAR UNE TIERCE PARTIE OU PAR VOUS POUR UNE TIERCE PARTIE.

CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUE PEU IMPORTE QU'UN DÉDOMMAGEMENT SOIT RECHERCHÉ OU QU'UNE RÉCLAMATION SOIT FAITE DANS LE CADRE DE CETTE GARANTIE LIMITÉE, DANS LE CADRE D'UNE ACCUSATION DE DÉLIT (Y COMPRIS SOUS FORME DE NÉGLIGENCE ET DE RESPONSABILITÉ STRICTE RELATIVE AU PRODUIT), DANS LE CADRE D'UNE RÉCLAMATION RELATIVE À UN CONTRAT OU DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE RÉCLAMATION. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NE PEUT PAS ÊTRE ANNULÉE OU AMENDÉE PAR QUI QUE CE SOIT. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DEMEURE EN VIGUEUR MÊME SI VOUS AVISEZ HP OU UN REPRÉSENTANT AGRÉÉ DE HP DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. CEPENDANT, CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NE S'APPLIQUE PAS AUX RÉCLAMATIONS CONCERNANT DES BLESSURES.

CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ VOUS ACCORDE DES DROITS JURIDIQUES PRÉCIS, MAIS IL SE PEUT QUE VOUS AYEZ ÉGALEMENT D'AUTRES DROITS SELON VOTRE LIEU DE RÉSIDENCE. POUR EN SAVOIR PLUS SUR VOS DROITS, IL VOUS EST CONSEILLÉ DE CONSULTER LES LOIS EN VIGUEUR DANS VOTRE PAYS OU RÉGION.

## **Période de garantie limitée**

La période de garantie limitée d'un Produit matériel HP est une période fixe et déterminée débutant à la date d'achat. La date indiquée sur votre reçu de vente correspond à la date d'achat, sauf indication contraire par écrit de HP ou de votre revendeur.

## **Types de services de garantie**

Afin de permettre à HP de vous fournir la meilleure assistance et les meilleures prestations possibles pendant la Période de garantie limitée, vous serez peut-être invité à vérifier des configurations, installer les micrologiciels (firmware) ou mises à jour logicielles les plus récents, exécuter des tests de diagnostic HP ou utiliser les solutions d'assistance à distance HP lorsque cela est possible.

HP vous recommande fortement d'utiliser ou d'accepter l'utilisation des technologies d'assistance disponibles fournies par HP. Si vous choisissez de ne pas utiliser les possibilités d'assistance à distance, vous pouvez encourir des frais supplémentaires suite aux exigences d'assistance technique accrues en résultant. Les types de services d'assistance sous garantie pouvant concerner le Produit matériel HP que vous avez acheté sont indiqués ci-dessous.

## **Service de réparation par l'utilisateur**

Dans les pays ou régions où cette option est disponible, votre garantie limitée HP peut comprendre un service de réparation sous garantie par l'utilisateur. Le cas échéant, HP déterminera à son entière discrétion si la réparation par l'utilisateur est la méthode appropriée pour la réparation sous garantie. Si c'est le cas, HP vous expédiera directement des pièces de rechange afin de mener à bien la réparation sous garantie de votre Produit matériel HP. Cela représente un gain de temps de réparation considérable. Plus précisément, votre représentant HP du centre d'assistance établira un diagnostic de défaillance ; si ce diagnostic révèle que l'anomalie peut être corrigée en vous envoyant une pièce de rechange, celle-ci vous sera expédiée directement. Vous remplacerez alors la pièce défectueuse par la pièce reçue suivant les instructions fournies et les indications de la documentation. Si une assistance supplémentaire vous est nécessaire, appelez alors le Centre d'assistance à la clientèle HP. Un technicien vous aidera alors par téléphone. Dans les cas où la pièce de remplacement doit être retournée à HP, vous devez l'expédier dans un délai imparti, habituellement sous trente (30) jours. La pièce défectueuse doit être expédiée accompagnée de la documentation correspondante dans l'emballage fourni pour l'expédition. Si le produit défectueux n'est pas retourné à HP, le remplacement peut vous être facturé. Lors d'une réparation par l'utilisateur, HP prend en charge tous les frais d'expédition et de retour des pièces, et détermine le transporteur à utiliser. Si la réparation par l'utilisateur vous est applicable, veuillez vous reporter aux indications concernant votre Produit matériel HP particulier. Vous pouvez également obtenir plus de détails sur ce service de garantie sur le site Web de HP, à l'adresse suivante :

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

## **Service de garantie : Collecte du produit**

Votre garantie limitée HP peut inclure un service de collecte du produit. Conformément aux termes de ce service, HP passera prendre à votre domicile ou bureau l'appareil en panne, le réparera, puis vous le retournera. HP prendra en charge tous les frais de réparation, de logistique et d'assurance occasionnés lors de cette procédure.

## **Service de garantie en atelier**

Sous les termes du service de réparation en atelier, vous êtes responsable de la livraison de votre Produit matériel HP à un centre agréé pour une réparation sous garantie. Vous prenez en charge tous les frais, taxes ou droits d'expédition liés au transport du produit vers le centre de réparation, puis du centre de réparation jusqu'à vous pour le retour. Il vous incombe également d'assurer tout produit expédié vers ou retourné par un centre de réparation agréé, et vous prenez en charge le risque d'une perte au cours de l'expédition.

## **Services supplémentaires**

HP propose diverses options d'assistance et de services supplémentaires pour votre produit, auxquelles vous pouvez souscrire localement. Certains services d'assistance ou produits associés peuvent cependant ne pas être disponibles dans tous les pays ou régions. Pour plus de renseignements sur la disponibilité des services supplémentaires et sur leur coût, reportez-vous au site Web de HP à l'adresse suivante :

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

## **Garanties limitées sur les options et les logiciels**

Les termes et conditions de la Garantie limitée applicables à la majorité des options de marque HP (« Options HP ») sont décrites dans la Garantie limitée applicable à l'Option HP et incluses dans l'emballage de produit de l'Option HP. Si votre Option HP est installée dans un Produit matériel HP, HP peut fournir un service de garantie d'une durée correspondant soit à la période précisée dans les documents de garantie fournis avec l'Option HP (« Période de garantie limitée de l'option HP »), soit à la durée pendant laquelle le Produit matériel HP dans lequel l'Option HP reste sous garantie, la plus longue de ces périodes étant prise en considération, dans la limite de trois (3) ans à compter de la date d'achat de l'Option HP. La Période de garantie limitée de l'option HP commence à partir de la date d'achat auprès de HP ou d'un revendeur HP agréé. La date d'achat de l'Option HP indiquée sur votre reçu d'achat ou de livraison correspond à la date de début de la garantie. Reportez-vous à la Garantie limitée de l'option HP pour plus de détails. Les options de marque non HP sont fournies « EN L'ÉTAT ». Cependant, les fabricants et fournisseurs extérieurs à la société HP peuvent vous offrir leur propre garantie directement.

LES PRODUITS LOGICIELS, Y COMPRIS TOUT PRODUIT LOGICIEL, GRATIELS (« FREEWARE ») TELS QUE DÉFINIS CI-DESSOUS ET LE SYSTÈME D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉS PAR HP, SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET AVEC TOUS LEURS VICÉS, SAUF DISPOSITION CONTRAIRE DES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE UTILISATEUR FINAL DU LOGICIEL, DE LA LICENCE D'UTILISATION DU PROGRAMME OU DES LOIS LOCALES EN VIGUEUR. HP DÉCLINE EXPLICITEMENT TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE, Y COMPRIS MAIS SANS S'Y LIMITER TOUTE GARANTIE DE TITRE ET DE NON CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE, OBLIGATION OU CONDITION IMPLICITE DE CARACTÈRE ADÉQUAT À LA COMMERCIALISATION, D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER OU D'ABSENCE DE VIRUS. Certains états ou juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites ou la limitation de la durée de ces dernières. Dans ce cas, les restrictions énumérées plus haut peuvent ne pas s'appliquer à votre cas dans leur intégralité. SOUS RÉSERVE DES LOIS APPLICABLES, HP OU SES FOURNISSEURS NE PEUVENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES POUR QUELQUE DOMMAGE SPÉCIAL, INDIRECT, ACCESSOIRE OU CONSÉCUTIF QUE CE SOIT (Y COMPRIS ET DE MANIÈRE NON EXHAUSTIVE AUX DOMMAGES LIÉS À LA PERTE DE BÉNÉFICES OU D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES OU NON, À L'INTERRUPTION D'EXPLOITATION, AUX BLESSURES DE PERSONNES OU AUX ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE LIÉS EN QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT, À L'UTILISATION OU L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRODUIT LOGICIEL), ET CE MÊME SI HP OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES ET QUE LA SOLUTION PRÉVUE ÉCHOUE DANS SON OBJECTIF ESSENTIEL. Certains états ou juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la restriction des dommages indirects, et il se peut que les restrictions ou exclusions ci-dessus ne s'appliquent pas à vous.

Les seules obligations de la société HP concernant les logiciels distribués par elle sous la marque HP sont énoncées dans le contrat de licence utilisateur final correspondant ou dans la licence d'utilisation du programme fournie avec ce logiciel. Si au cours d'une (1) année suivant l'achat, le support de stockage amovible contenant le logiciel et fourni par HP s'avérait défectueux ou comporter un défaut de façon, votre unique recours sera de retourner le support amovible à HP pour obtenir un échange. Supports amovibles – bandes vierges : veuillez vous référer au site Web suivant :

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

Il est de votre entière responsabilité de contacter les fabricants ou fournisseurs extérieurs à HP au sujet de leur garantie.

## **Assistance technique concernant les logiciels**

L'assistance technique HP (pour ses logiciels, les logiciels de tierces parties pré-installés par HP et pour ceux de tierces parties achetés chez HP) est accessible de plusieurs façons – ressources électroniques, numéros de téléphone – pendant un an à compter de la date d'achat. Reportez-vous à la rubrique « Coordonnées de HP » pour obtenir l'adresse des ressources électroniques et les numéros de téléphone de l'assistance technique. Les exceptions sont précisées dans votre contrat de licence utilisateur final.

Caractéristiques de l'assistance technique pour vos logiciels :

- Informations et questions sur l'installation, la réinstallation et les mises à jour du logiciel.
- Installation et configuration du logiciel.
- Résolution de problèmes au niveau du matériel ou du logiciel.
- Étapes de base pour l'utilisation de logiciels d'une autre marque que HP ; fonction d'assistance avancée pour les logiciels HP.

L'assistance technique sur les logiciels NE COUVRE PAS les points suivants :

- Les logiciels d'une autre marque que HP qui ne sont pas livrés avec l'ordinateur.
- L'installation de logiciels HP sur des systèmes d'une autre marque que HP.
- L'optimisation et la personnalisation du système.
- La configuration d'un réseau non basé sur PC.
- L'utilisation de fonctions avancées sur les logiciels d'une autre marque que HP.

## Coordonnées de HP

Si le produit cessait de fonctionner au cours de la Période de garantie limitée et que les indications de sa documentation ne permettaient pas de résoudre le problème, vous pouvez obtenir une assistance de la manière suivante :

Vous trouverez les coordonnées du Centre d'assistance HP le plus proche sur le site Web suivant : <http://www.hp.com/support>

Contactez votre revendeur agréé HP ou votre fournisseur de services agréé ; veillez à disposer des renseignements suivants avant d'appeler :

- Numéro de série du produit, nom et numéro du modèle.
- Messages d'erreur (s'il y a lieu).
- Extensions optionnelles
- Système d'exploitation
- Logiciels ou matériel provenant de fournisseurs tiers
- Questions détaillées.

## Vérification des droits à la garantie et à l'assistance technique

Pour obtenir des renseignements concernant la garantie, les services, l'assistance technique et les informations sur les produits, veuillez consulter le site

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

## Informations concernant la sécurité

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Informations concernant la réglementation et la sécurité* dans le dossier *Manuels de l'utilisateur*. Cliquez sur **Démarrer, Tous les programmes**, puis sur **Manuels de l'utilisateur**.



**AVERTISSEMENT : Afin d'éviter tout risque de choc électrique ou de dommages à votre équipement :**

- **Ne désactivez pas la fiche de mise à la terre du cordon d'alimentation. La mise à la terre est une caractéristique de sécurité importante.**
- **Branchez le cordon d'alimentation dans une prise mise à la terre à laquelle vous pouvez facilement accéder à tout moment.**
- **Mettez l'équipement hors tension en débranchant le cordon d'alimentation de la prise électrique. Afin d'éviter une exposition directe au rayon laser, ne tentez pas d'ouvrir le boîtier du lecteur de CD-ROM ou de DVD.**



**AVERTISSEMENT : L'ordinateur peut être très lourd ; assurez-vous d'adopter une position ergonomique adéquate lors de sa manipulation.**



**AVERTISSEMENT : Pour réduire les risques de blessures graves, lisez le *Guide de sécurité et ergonomie du poste de travail*. Le manuel est disponible sur le Web à l'adresse <http://www.hp.com/ergo>**

---

# Informations sur l'assistance technique

## N'oubliez pas d'enregistrer votre achat !

Allez à : <http://register.hp.com>

## Obtenir de l'aide

### Suivez les instructions ci-dessous lorsque vous avez besoin d'aide

- 1 Si vous avez besoin d'aide pour installer et utiliser votre ordinateur, consultez l'affiche d'installation et la documentation accompagnant le produit.
- 2 Utilisez le **Centre d'aide et de support** pour répondre à vos questions concernant le matériel et les logiciels. Cliquez sur **démarrer**, puis choisissez **Aide et support**. Le Centre d'aide et de support vous apportera des informations utiles concernant le dépannage, vous pourrez y trouver :
  - Support E-mail
  - Des conversations en temps réel avec des spécialistes de l'assistance technique HP qualifiés.
  - Des numéros de téléphone du support technique.
- 3 Si vous pensez que le problème que vous rencontrez est d'ordre matériel et avant de contacter le Centre d'aide à la clientèle, utilisez l'outil de diagnostic du matériel préinstallé sur votre ordinateur. Cliquez sur **Démarrer, Tous les programmes, Outils et Aide**, puis **Outils de diagnostic du matériel**.
- 4 Site Web d'assistance technique HP. Allez à : <http://www.hp.com/support> vous y trouverez des informations sur nos produits, des mises à jour des pilotes, des conseils de dépannage et plusieurs autres informations utiles.
- 5 Si le problème n'est pas résolu, appelez gratuitement, 24 h/24 et 7 j/7, l'Assistance clientèle de HP en français (Canada uniquement), anglais et espagnol (États-Unis uniquement) au :  
HP : **1-800-474-6836** (800-HP-invent)  
Compaq : **1-800-652-6672** (800-OK-Compaq)

Lorsque vous appelez, veuillez avoir en main le numéro de modèle de votre produit, ainsi que son numéro de série et la date d'achat. L'assistance téléphonique est gratuite durant la période de validité de votre garantie limitée.

## Assistance technique HP Total Care

Le service clientèle HP Total Care propose une assistance rapide, conviviale et efficace pour tous vos produits HP. Si vous avez une question ou si un problème survient, nous offrons un service complet et diverses possibilités d'assistance, 24 heures sur 24, pour répondre à vos besoins. Utilisez le Centre d'aide et de support de votre ordinateur pour obtenir rapidement des solutions aux problèmes rencontrés. Pour en savoir plus sur les options d'assistance et les services offerts, sous ou hors garantie, consultez le site :

<http://www.hp.com/go/totalcare>

*Ou*

<http://www.hp.ca/totalcare> (Canada)



## À quel moment devrais-je faire appel au service clientèle HP Total Care ?

- Lorsque ni le Centre d'aide et de support, ni les autres outils d'assistance de votre ordinateur n'ont pu cerner le problème et vous aider à le régler.
- Vous n'avez pas accès à Internet ou vous ne pouvez pas vous connecter au site Web d'assistance technique HP pour discuter avec un spécialiste qualifié.
- Il y a des dommages évidents ou un bris mécanique sur votre produit le rendant inutilisable.

Des représentants HP qualifiés vous apporteront leur expertise tous les jours, 24 heures sur 24, en anglais, en espagnol (É.-U. seulement) et en français (Canada seulement). Vous pouvez les joindre au numéro suivant :

HP : **1-800-474-6836** (1-800-HP invent)

Compaq : **1-800-652-6672** (1-800-OK-Compaq)

---

**REMARQUE :** Les options d'assistance, la disponibilité, les horaires et les langues proposées varient suivant les produits, le pays ou la région, et sont sous réserve de modification.

---

## Possibilités d'assistance HP Total Care pour les équipements hors garantie

Après l'expiration de votre garantie, HP vous offre encore diverses possibilités d'assistance et de service après-vente.

- Si vous avez une carte Visa ou MasterCard et appelez des É.-U. ou du Canada, composez :  
HP : **1-800-474-6836** (1-800-HP invent)  
Compaq : **1-800-652-6672** (1-800-OK-Compaq)
- 49,99 \$ USD\* (39,99 \$ CAN\*) pour chaque appel d'assistance technique.
- 99 \$ USD\* (69,99 \$ CAN\*) pour une assistance technique illimitée pendant un an.

\*Les prix sont sous réserve de modification sans préavis et peuvent varier selon votre produit.

Ces frais seront facturés sur votre carte Visa ou MasterCard.

## Protégez votre investissement

Protégez votre investissement en souscrivant à HP Care Pack. HP Total Care vous donne une tranquillité d'esprit totale, et vous permet de tirer le maximum de bénéfices de votre investissement ! La couverture entre en vigueur à la date d'achat du produit, et vous devez souscrire au care pack pendant les deux premières années de votre achat. La couverture du matériel sera définie lors de votre tout premier appel à un représentant du service d'assistance HP, selon les résultats obtenus par les programmes d'auto-vérification que vous devrez exécuter.

Pour plus d'informations, veuillez visiter le site :

**<http://www.hp.com/go/totalcare>** (États-Unis uniquement)

ou appelez le :

**1-866-234-1377**

Ou

**<http://www.hp.ca/totalcare>** (Canada uniquement)

ou appelez le :

**1-877-231-4351**

ou ouvrez une session :

Connectez-vous avec des utilisateurs HP comme vous afin de partager des conseils et des expériences sur les rubriques d'aide les plus récentes. [www.hp.com/support/consumer-forum](http://www.hp.com/support/consumer-forum) (États-Unis et Canada).

## Caractéristiques de l'espace du disque dur

Le lecteur de disque dur des ordinateurs Hewlett-Packard et Compaq sur lesquels le système d'exploitation Microsoft® Windows® est préinstallé peut sembler plus petit que ce indiqué sur la fiche technique du produit, dans la documentation ou sur l'emballage. Les fabricants et les documents commerciaux utilisent le système décimal (base 10) pour décrire la capacité d'un disque dur. Microsoft Windows ainsi que d'autres logiciels, tels que FDISK, utilisent quant à eux le système binaire (base 2).

En notation décimale, un méga-octet (Mo) correspond à 1 000 000 d'octets, et un giga-octet (Go) à 1 000 000 000 d'octets. En notation binaire, un méga-octet correspond à 1 048 576 octets, et un giga-octet à 1 073 741 824 octets. Cette différence entre les deux systèmes de mesure peut entraîner une variation entre la capacité. La capacité de stockage du disque correspond à la capacité indiquée dans la documentation.

Microsoft Windows indique une capacité inférieure dans l'Explorateur Windows et dans la fenêtre Poste de travail car il affiche les informations concernant une seule partition à la fois. L'une des partitions contient les informations nécessaires à la récupération système.

## Remarque concernant les systèmes configurés avec 4 Go de mémoire

Pour les ordinateurs dotés d'un système d'exploitation 32 bits, au-dessus de 3 Go, il se peut qu'une partie de la mémoire ne soit pas disponible à cause des exigences des ressources système.

Cette limitation ne se limite pas aux systèmes HP et Compaq. La mémoire au-dessus de 3 Go est utilisée pour les ressources système.

## Confirmation de la mémoire totale

Le BIOS système affiche l'intégralité des 4 Go de mémoire installés.

**1** Allumez l'ordinateur.

**2** Appuyez sur la touche **F10**. Le menu du BIOS apparaît à l'écran. Confirmez la Total **Installed Memory (Mémoire totale installée)**.

## Recyclage - Planet Partners de HP

La société HP est très soucieuse de la protection de l'environnement et dirige un programme, Planet Partners, visant à récupérer vos vieux produits pour les recycler. HP vous aidera à recycler votre ancien téléviseur, même s'il n'est pas de marque HP. Nous acceptons toutes les marques et tous les modèles. Visitez notre site Web et vous verrez comment il est facile de recycler :

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

Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

© Copyright 2004–2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P.



Printed in



5 1 & 6 3 9 - D N 2