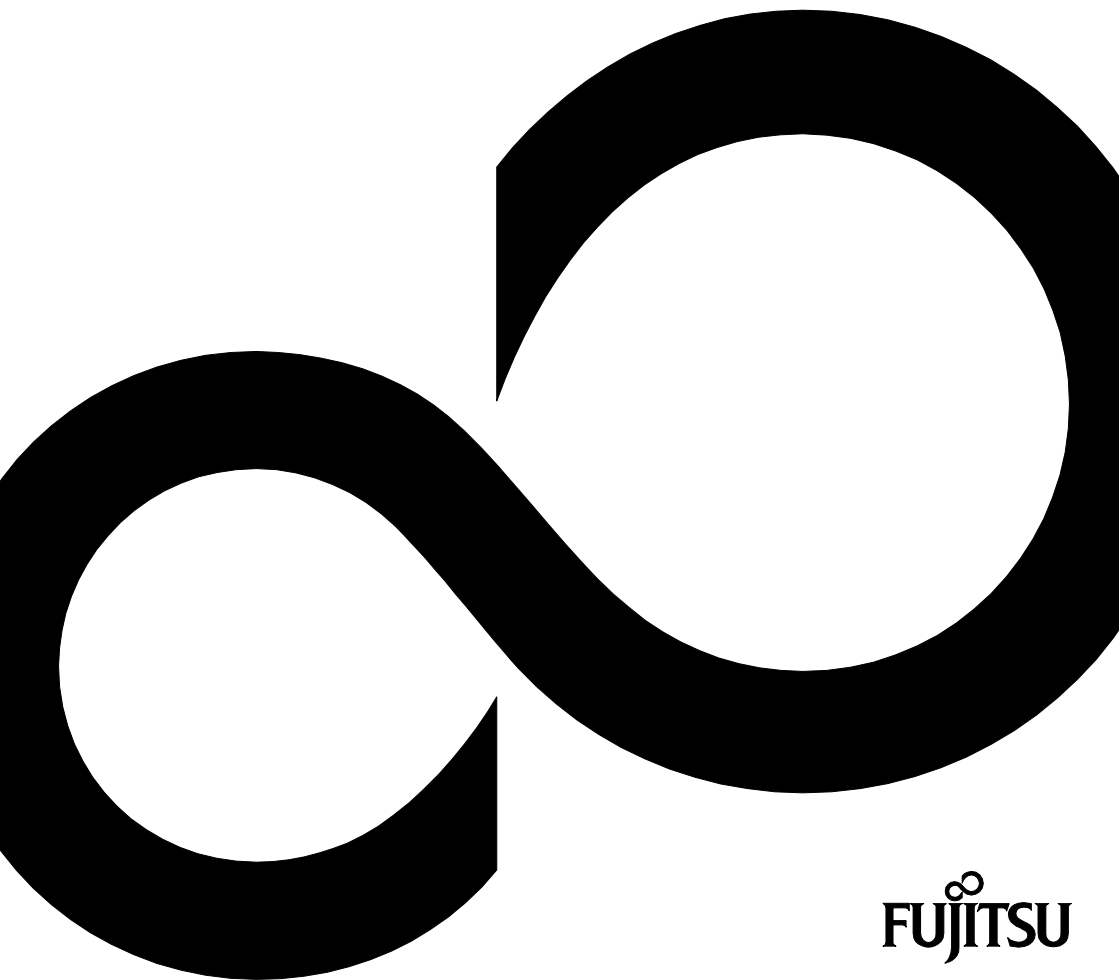


Garantie | Warranty | Garantie | Garantía | Garanzia |  
Garanti | Garantie | Garanti | Garanti | Takuu |  
Garantia | Εγγύηση | Garanti | Гарантия | Gwarancja |  
Záruka | Garancia | Garancija | Záruka | Garantii | Garantija |  
Garantija | Garanție | Гаранция | Кепілдік | 保修 |  
保固 | वारंटी | ÁBYRGÐ | Jaminan | Waranti |  
제품 보증서 | ကာဘီဗ်ပေးဂ် | Bảo hành | Garantiya |

## Warranty

---



# Congratulations! You have bought an innovative Fujitsu product.

The latest information about our products, useful tips, updates etc. is available from our website:  
<http://www.fujitsu.com/fts/>

For automatic driver updates, please go to <http://www.fujitsu.com/fts/support/index.html>

You get the specific warranty information by entering the serial number on:  
[www.fujitsu.com/fts/support/warranty](http://www.fujitsu.com/fts/support/warranty)

Should you have any technical questions, please contact:

- our Hotline/Service Desk  
(see Service Desk list or visit: <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html> )
- your sales partner
- your sales office

We hope you really enjoy using your new Fujitsu system.



**Published by**

Fujitsu Technology Solutions GmbH  
Mies-van-der-Rohe-Straße 8  
80807 München, Germany

**Contact**

<http://www.fujitsu.com/fts/>

**Copyright**

© Fujitsu Technology Solutions GmbH 2012. All rights reserved.

**Publication Date**

Effective as of November 16, 2012

Order No. Fujitsu Technology Solutions: A26361-K600-Z261-1-8N19, Edition 4



**A26361-K600-Z261-1-8N19**

# Warranty

## Operating Manual

Deutsch	7	Slovenčina	189
English	17	Eesti keel	199
Français	27	Latviski	209
Español	39	Lietuviškas	219
Italiano	49	Română	229
Svenska	59	Български	239
Nederlands	69	Қазақша	249
Dansk	79	简体中文	261
Norsk	89	繁體中文	269
Suomi	99	हिंदी	277
Português	109	Íslenska	287
Ελληνικά	119	Bahasa Indonesia	297
Türkçe	129	Bahasa Melayu	307
Русский	139	한국어	317
Polski	149	ภาษาไทย	327
Česky	159	Tiếng Việt	335
Magyar	169	Tagalog	345
Slovenščina	179		

**Remark**

Product description data represents Fujitsu design objectives and is provided for comparative purposes; actual results may vary based on a variety of factors. Specifications are subject to change without notice. Fujitsu disclaims liability for technical or editorial errors or omissions.

**Trademarks**

Fujitsu, the Fujitsu logo are registered trademarks of Fujitsu Limited or its subsidiaries in the United States and other countries.

Microsoft and Windows are trademarks or registered trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

All other trademarks mentioned herein are the property of their respective owners.

**Copyright**

No part of this publication may be copied, reproduced, or translated, without prior written consent of Fujitsu.

No part of this publication may be stored or transmitted in any electronic form without the written consent of Fujitsu

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere (auch auszugsweise) die der Übersetzung, des Nachdrucks, der Wiedergabe durch Kopieren oder ähnliche Verfahren.

Zu widerhandlungen verpflichten zu Schadenersatz.

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere für den Fall der Patenterteilung oder Gebrauchsmuster-Eintragung. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

All rights, including rights of translation, reproduction by printing, copying or similar methods, even of parts are reserved.

Offenders will be liable for damages.

All rights, including rights created by patent grant or registration of a utility model or design, are reserved.

Delivery subject to availability. Right of technical modification reserved.

Tous droits réservés, y compris celui de la traduction, de la reproduction, de la duplication (même partielles) par photocopie ou procédé analogue.

Tout manquement à cette règle expose son auteur au versement de dommages et intérêts.

Tous droits réservés, y compris en cas d'octroi de brevet ou d'enregistrement comme modèle d'utilité.

Sous réserve de disponibilité et de modifications techniques.

La divulgación y reproducción de este documento, así como el aprovechamiento de su contenido no están autorizados, a no ser que se obtenga el consentimiento expreso para ello.

Los infractores quedan obligados a la indemnización por daños y perjuicios.

Se reservan todos los derechos, en particular para el caso de concesión de patente o de modelo de utilidad.

Reservada la posibilidad de suministro y modificaciones.

Tutti i diritti riservati per tutta l'opera (o per parti di essa), in particolare per ciò riguarda la traduzione, la copia, la riproduzione o procedimenti simili.

Trasgressioni a queste disposizioni comportano il rimborso dei danni.

È fatta riserva di tutti i diritti derivanti da brevetti e modelli.

Fornitura e contenuto soggetti a variazioni.

Alla rättigheter förbehållna, i synnerhet till översättning, eftertryck, duplicering genom kopiering o.dyl. (även delar av dokumentationen).

Alla kränkningar av dessa rättigheter medför skadeståndsskyldighet.

Alla rättigheter förbehållna, i synnerhet till patentsökning eller registrering av mönsterskydd.

Leverans efter tillgänglighet. Rätten till tekniska ändringar förbehålles.

De reproductie, overdracht of het gebruik van deze documenten of van de inhoud ervan is verboden zonder uitdrukkelijke geschreven toestemming.

Overtreders zullen tot schadeloosstelling worden verplicht.

Alle rechten, inclusief de rechten die ontstaan door de toekenning van octrooien of de registratie van een model of een ontwerp van een hulpprogramma, zijn voorbehouden.

De levering is afhankelijk van de beschikbaarheid.

Alle rettigheder forbeholdes, specielt (også i uddrag) oversættelse, eftertryk, gengivelse ved kopiering eller andre metoder.

Overtrædelser forpligter til skadeserstatning.

Alle rettigheder forbeholdes, specielt i tilfælde af patentmeddelelser etc.

Der tages forbehold for levering og tekniske ændringer.

Alle rettigheter forbeholdes, spesielt hva angår (også delvis) oversettelse, ettertrykk, mangfoldiggjørelse ved kopiering, lagring på elektroniske medier eller tilsvarende behandling.

Brudd på disse bestemmelsene medfører erstatningsplikt.

Alle rettigheter forbeholdes, spesielt i tilfelle patenttildeling eller varemerkeregistrering.

Det tas forbehold for leveransemuligheter og tekniske endringer.

Kaikki oikeudet pidätetään, erityisesti (myös osittaista) käännöstä, painosta, kopiointijäljennöstä tai muita vastaavia menettelyjä koskevat.

Väärinkäytökset aiheuttavat vahingonkorvausvaatimuksia.

Kaikki oikeudet pidätetään, erityisesti patenttiin tai mallin rekisteröintiin.

Oikeudet toimitettavuuteen ja teknisiin muutoksiin pidätetään.

Reservados todos os direitos, em particular os de tradução e de reprodução tipográfica, por fotocópia ou processos semelhantes, quer na íntegra quer em parte.

As contravenções incorrem na obrigação de reparação de danos.

Reservados todos os direitos, incluindo os originados por concessão de patente ou registo de modelo registado ou patente.

Fornecimento sujeito a disponibilidade. Reservado o direito de proceder a modificações técnicas.

Διατηρούμε όλα τα δικαιώματά μας, ιδιαίτερα το μεταφραστικό (επίσης όσον αφορά μόνο αποσπάσματα του παρόντος φυλλαδίου), την εκτύπωση, την φωτοτύπηση και την εφαρμογή άλλων παρόμοιων μεθόδων.

Παραβάσεις κατά του προαναφερόμενου κανονισμού δημιουργούν υποχρέωση αποζημίωσης.

Διατηρούμε όλα τα δικαιώματά μας, ιδιαίτερα σε περίπτωση απονομής πατέντας ή υποσημείωσης χρηστικού υποδείγματος.

Διατηρούμε το δικαίωμα καθορισμού των μεθόδων παράδοσης στην πελατεία και διενέργειας τεχνικών αλλαγών.

Tüm haklar saklıdır, özellikle tercüme ile ilgili, tekrar basılması, kopyalama yöntemi ile dağıtılması (kısmen de olsa) veya benzer yöntemler uygulanamaz.

Aksi uygulamalar tazmin hakkını oluşturur.

Patent izni veya kullanım örneği kaydı ile ilgili tüm haklar mahfuzdur.

Sevkiyat ve teknik değişiklik hakkı saklıdır.

Все права сохраняются, в особенности (и в сокращённом виде) права перевода, перепечатки, воспроизведения посредством копирования или подобного способа.

Нарушения обязывают к возмещению ущерба.

Все права защищены, в частности в случаях патентования или регистрации полезного образца. Сохраняются права на изменения объёма поставок и технические изменения.

Wszelkie prawa zastrzeżone, szczególnie (nawet częściowo) prawa tłumaczenia, przedruku, powielania przez kopiowanie lub podobne metody.

Działalność niezgodna z prawem zobowiązuje do odszkodowania.

Wszelkie prawa zastrzeżone, szczególnie w przypadku udzielenia patentu lub rejestracji wzoru użytkowego. Zastrzegamy sobie możliwości dostawy i zmian technicznych.

Veškerá práva jsou vyhrazena, zejména však ta, která se týkají (rovněž ve výtahu) překladu, dotisku, reprodukce kopírováním nebo podobných postupů.

Protiprávní jednání je vázáno náhradou škody.

Všechna práva jsou vyhrazena, především pro případ udělení patentu nebo registrace užitého vzoru.

Možnosti dodávek a technické změny jsou vyhrazeny.

Minden jog fenntartva, különösen az (akár csak kivonatosan történő) fordítás, utánnymás, másolással, vagy bármely hasonló eljárással történő sokszorosítás joga.

E jogok megsértése kártérítési kötelezettséget von maga után.

Minden jog fenntartva, különösen a szabadalom megadásának, vagy a használati minta-bejegyeztetésének joga.

Szállítási lehetőségek és műszaki változtatások fenntartásával.

Vse pravice pridržane, predvsem (tudi samo za odlomke) pravica prevajanja, ponatiskovanja,



reproduciranja s kopiranjem ali s podobnimi postopki.

Prisvajanje teh pravic se kaznuje s plačilom odškodnine.

Vse pravice pridržane, predvsem v primeru podelitve patenta ali registracije uporabnega vzorca.

Pravice do spreminjanja vsebin pošiljk in do tehničnih sprememb so pridržane.

Všetky práva sú chránené, vrátane práv na preklad (tak celého textu, ako aj jeho časti), znovuvytlačenie, reprodukovanie prostredníctvom kopírovania alebo iným analogickým spôsobom.

Porušenie práv je dôvodom pre podanie žaloby o zaplatení odškodného.

Všetky práva sú chránené, vrátane práv na patentovanie a registrovanie v GM.

Nechávame si právo na určenie objemu dodávky a dodanie technických zmien.

Kõik õigused seadusega tagatud, eriti need, mis puudutavad (ka katkenditena) tõlget, järeltrükki, edasiandmist paljundamise või sarnaste meetodite abil.

Üleastumine kohustab kahjutasu maksmiseks.

Kõik õigused seadusega tagatud, eriti patendi andmise või leiutise registreerimise puhuks.

Tarnevõimalused ja tehnilised muudatused võimalikud.

Visas tiesības saglabātas, sevišķi tas attiecas (arī izvēluma veidā) uz tulkojumu, papildus tirāžu, pavairošanu kopējot vai citādā veidā.

Pārkāpumu gadījumā ir jākompensē radītie zaudējumi.

Visas tiesības saglabātas, sevišķi tas attiecas uz patentēšanu vai GM ierakstu.

Saglabājam tiesības uz piegādes iespēju un tehniskām izmaiņām.

Visos teisēs pasīliekamos (taip pat ir atskiros), ypatingai vertimo, pakartotinio leidimo ir kopijavimo ar kitais būdais atliekamos reprodukcijos.

Jų nepaisymas įpareigoja nuostolių atlyginimui.

Visos teisės pasīliekamos, ypatingai patento suteikimo arba įtraukimo į prekinio ženklo registrą.

Pasīliekamos sau pristatymo galimybę ir techninių pakeitimų teisės.

Toate drepturile sunt rezervate, în special (chiar și pentru fragmente) acelea ale traducerii, imprimării, sau ale multiplicării prin copiere sau proceduri asemănătoare.

Acțiunile contrare obligă la plăți compensatorii.

Toate drepturile rezervate, în special cele pentru acordarea de patente sau înregistrarea de modele de utilitate.

Posibilitățile de livrare și modificările tehnice sunt rezervate.

Всички права запазени, по-специално (и частично) тези за превода, повторно издание, възпроизвеждане чрез копиране и други методи.

Неправомерни действия пораждат задължение за обезщетения за щети.

Всички права запазени, по-специално при даване на патент или регистрация като полезен модел.

Запазени права за възможности за доставка и технически изменения.

Все права, включая размножение печати, копии идентичных разработок (в частях или полностью) – защищены.

Нарушители будут обязаны отвечать за причиненный ущерб.

Все права, включая права разработчиков дизайна моделей-защищены

Доставка при наличии. Право технической модификации защищено.

保留所有权利，包括翻译作品、印刷复制品、复印品或其他类似制品的权利，甚至包括部件的相关权利。侵权者必须对所造成的损失负责。保留所有权利，包括专利授予所带来的权利和注册实用机型或设计所获得的权利。是否提供取决于其可用性。保留技术性修改的权力。

保留所有權利，包括對部分或全部翻譯作品、印刷複製品、複印品或其他類似製品的權利，甚至包括部件的相關權利。侵權者必須對所造成的損失負責。保留所有權利，包括專利授予所帶來的權利和註冊實用機型或設計所獲得的權利。是否提供取決於其可用性。保留技術性修改的權利。

मुद्रण, नकल या समान पद्धतियों द्वारा, यहाँ तक कि पुर्जों का भी, अनुवाद, पुनरुत्पादन के अधिकारों सहित सर्वाधिकार सुरक्षित हैं. दोषी क्षतियों के लिए जिम्मेदार होंगे. पेटेंट अनुदान द्वारा बनाए गए अथवा किसी उपयोगिता मॉडल या डिज़ाइन के पंजीकरण अधिकारों सहित सर्वाधिकार सुरक्षित हैं. सुपुदगी उपलब्धता के अधीन है. तकनीकी संशोधन का अधिकार सुरक्षित है.

Allur réttur áskilinn, þ.m.t. til þýðingar og eftirgerðar, með prentun, afritun eða hliðstæðum aðferðum, í heild eða að hluta.

Brotlegir aðilar bera skaðabótaábyrgð.

Allur réttur, sem skapast við veitingu einkaleyfis eða skráningu á smáeinkaleyfi eða hönnun, áskilinn.

Afhending er háð því hvort varan er fyrir hendi. Réttur til tækniþreytinga áskilinn.

Hak cipta, termasuk hak penerjemahan, reproduksi melalui pencetakan, penyalinan atau cara sejenisnya, walaupun hanya sebagian, dilindungi undang-undang. Pelanggar akan bertanggung jawab atas kerusakan. Hak cipta, termasuk hak dari pembuatan paten atau pendaftaran model atau rancangan utilitas, dilindungi undang-undang. Pengiriman tergantung pada ketersediaan. Hak atas modifikasi teknis dilindungi undang-undang.

Semua hak, termasuk hak terjemahan, pengeluaran semua melalui pencetakan, penyalinan atau cara yang serupa, walaupun hanya sebahagiannya adalah terpelihara.

Pesalah akan bertanggungjawab atas kerugian. Semua hak, termasuk hak yang dicipta oleh geran paten atau pendaftaran model atau reka bentuk utiliti, adalah terpelihara. Penghantaran adalah tertakluk kepada ketersediaan. Hak ubah suai teknikal adalah terpelihara.

번역, 인쇄 후 재생산, 복사 또는 비슷한 방식의 행위에 대한 모든 권리를 소유합니다.

이를 위반하면 손해 배상금이 청구됩니다.

특허 부여 또는 유틸리티 모델 / 디자인의 등록으로 발생된 권리를 포함한 모든 권리를 소유합니다.

납품을 위한 가용성. 기술적 개정 권한을 포함합니다.

สงวนลิขสิทธิ์ทั้งหมด รวมถึงสิทธิ์ในการแปล การพิมพ์ซ้ำ การคัดลอก หรือวิธีการอื่นที่คล้ายกัน

แม้แต่เพียงบางส่วนของเอกสาร

ผู้ใดละเมิดจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

สงวนลิขสิทธิ์ทั้งหมด รวมถึงสิทธิ์ที่ได้รับอนุญาตตามสิทธิบัตรหรือการจดทะเบียนตัวแบบหรือการออกแบบยูทิลิตี้ การจัดส่งผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการ ขอสงวนสิทธิ์การดัดแปลงทางเทคนิค

Tất cả các quyền, bao gồm quyền dịch, sao chụp bằng cách in, chép lại hoặc bằng các phương pháp tương tự, kể cả các phần, đều được bảo lưu. Người vi phạm sẽ phải chịu trách nhiệm pháp lý cho các thiệt hại. Tất cả các quyền, bao gồm cả những quyền có được do được cấp bằng sáng chế hay do đã đăng ký một mô hình hoặc thiết kế tiện dụng, đều được bảo lưu. Việc giao hàng tùy vào sự sẵn có. Quyền sửa đổi kỹ thuật được bảo lưu.

Nakalaan ang lahat ng karapatan, kabilang ang mga karapatan ng pagsasalang-wika, pagkopya sapamamagitan ng pag-print, pagkopya o mga katulad na pamamaraan, pati na ang mga piyesa.

Mananagot sa mga danyos ang mga magkakasala.

Nakalaan ang lahat ng karapatan, kabilang ang mga karapatang nalikha sa pamamagitan ng pinagkaloob na patente o rehistro ng isang modelo ng gamit o disensyo.

Ang pagpapdala ay sumasailalim sa pagkakaroon. Nakalaan ang karapatan sa teknikal na pagbabago.





# Garantie für Fujitsu Technology Solutions Produkte

Vielen Dank dafür, dass Sie sich für ein Qualitätsprodukt von Fujitsu Technology Solutions (nachfolgend genannt "FTS") entschieden haben. Unsere Produkte wurden entwickelt, um hohe technische und qualitative Ansprüche zu erfüllen. Um die Qualität auch darüber hinaus sicherzustellen, gewähren wir Ihnen als Endkunden auf unsere Produkte eine Garantie gemäß nachfolgenden Bedingungen, zu deren Inanspruchnahme Sie im Falle von Material- oder Verarbeitungsfehlern des von Ihnen erworbenen Produktes berechtigt sind.

Die gewährte Garantie begründet eine eigene freiwillige Verpflichtung von FTS als Hersteller gegenüber erstmaligen Erwerbern von Neugeräten. Die Garantie gilt nicht für Geräte, die von FTS als Gebrauchtgeräte in Verkehr gebracht wurden. **Daneben können Sie als Endkunde gesetzliche Ansprüche haben, die durch diese Garantiebedingungen nicht eingeschränkt werden.** Andere oder weitergehende als die hier beschriebenen Ansprüche können aus der Garantie nicht geltend gemacht werden. Unabhängig davon bestehen möglicherweise neben dieser Herstellergarantie eigene Garantien der FTS Vertriebspartner oder anderer Dritter, welche ausschließlich diesen gegenüber geltend gemacht werden können.

## Garantiebedingungen

Die Garantie beginnt mit dem Tag des erstmaligen Erwerbs des Produktes durch einen Endkunden vom Händler (Kaufdatum des Originalkaufbelegs bzw. Datum des Originallieferscheins). Bitte beachten Sie, dass Garantieansprüche nur gegen Vorlage des Originalkaufbelegs bzw. des Originallieferscheins geltend gemacht werden können. Bewahren Sie deshalb Ihren Kaufbeleg bzw. Ihren Lieferschein immer zusammen mit den Garantieunterlagen auf.

Auf dem Kaufbeleg/Lieferschein müssen die Gerätebezeichnung und die Identnummer des Gerätes vermerkt sein.

Garantieansprüche müssen unverzüglich nach Feststellen des Fehlers bei FTS oder dem Vertriebs- oder Servicepartner geltend gemacht werden.

## Umfang und Erbringung von Garantieleistungen

Die Garantie umfasst, soweit nicht anders geregelt, alle auftretenden Material- und Verarbeitungsfehler für den jeweiligen Garantiezeitraum. Die genaue Garantieart und -dauer für Ihr FTS Produkt sowie deren territoriale Geltung können Sie der dem Produkt beiliegenden „Warranty Information“ bzw. unter dem in der „Warranty Information“ hinterlegten Link einsehen. Abweichungen bei Garantieart und -dauer können sich jedoch aus der beim erstmaligen Verkauf der Neuware an Sie als Endkunden erstellten Originalrechnung bzw. dem Originallieferschein ergeben. Bitte bewahren Sie diese Dokumente deshalb gut auf.

Reichweite und Rahmenbedingungen der Garantie sind im Folgenden näher beschrieben. Diese Garantiebedingungen sind nicht anwendbar, wenn Sie die FTS Produkte außerhalb des Fujitsu Vertriebsgebiets Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I) bei einer anderen regionalen Fujitsu Landesorganisation erworben haben. In diesem Fall ergeben sich etwaige Garantieansprüche unmittelbar gegen die zuständige regionale Fujitsu Landesorganisation. Garantieart und -dauer richten sich dann ausschließlich nach den Garantiebedingungen der jeweiligen regionalen Fujitsu Landesorganisation, die sie jederzeit im Internet einsehen oder auf Anfrage von dieser zur Verfügung gestellt bekommen können.

Von der Garantie ausgeschlossen sind Defekte, die aus einem anderen als dem ordnungsgemäßen Betrieb resultieren. Unter einem ordnungsgemäßen Betrieb ist der Betrieb des Produkts unter den Bedingungen zu verstehen, die in der Betriebsanleitung bzw. der Produktdokumentation beschrieben sind. Die Garantie beschränkt sich auf die Herstellung der Hardware-Leistungsmerkmale und des Zustands, den das Originalprodukt vor dem Defekt hatte. Ausreichend dafür ist, dass das betroffene Produkt die Testanforderungen gemäß den FTS Spezifikationen für das Originalprodukt gemäß Produktdatenblatt erfüllt. Die Garantie von FTS beinhaltet nicht das Wiederherstellen von Kundendaten oder Software.

Innerhalb der oben genannten und im Folgenden näher beschriebenen Garantien erfolgt diese nach Wahl von FTS durch Reparatur oder Austausch. Der Austausch defekter Teile erfolgt bei Material- und/oder Verarbeitungsfehlern durch neue oder durch neuwertige Teile. Gegebenenfalls wird das gesamte Produkt gegen ein gleiches oder funktional gleichwertiges Produkt ausgetauscht. In jedem Fall beschränkt sich der Wert der Garantieleistung auf den Wert des fehlerhaften Produkts.

Die im Rahmen eines Garantiefalles aus einem Produkt entfernten defekten Teile gehen in das Eigentum der jeweils verantwortlichen FTS Landesorganisation über und müssen durch den Kunden - abhängig vom Typus der Ersatzteile - für einen bestimmten mit FTS abzustimmenden Zeitraum für eine eventuelle Untersuchung/Kontrolle aufbewahrt werden. Können diese Teile auf Anfrage nicht an FTS herausgegeben werden, ist FTS berechtigt vom Kunden einen dem Neuwert des entsprechenden Ersatzteils entsprechenden Betrag in Rechnung zu stellen. Dies gilt nicht für Festplatten, für die seitens des Kunden eine ergänzende Option auf Festplatteneinbehalt erworben wurde.

Für FTS Originalteile, die in Garantiefällen verwendet werden, gilt im Falle des Einbaus in ein FTS Produkt die verbleibende Garantiedauer des reparierten Gerätes.

Für Datenspeichermedien gilt unabhängig vom Garantieumfang des Systems nur der in diesen Garantiebedingungen gesondert beschriebene beschränkte Umfang (s. Eingeschränkte Garantie auf Komponenten/ Verbrauchsmaterial).

Garantieleistungen werden durch FTS oder autorisierte Servicepartner zu den lokal vor Ort festgelegten Arbeitszeiten erbracht sofern nicht im Rahmen einer Garantieverweiterung anders vereinbart. Die Arbeitszeiten können aufgrund nationaler oder regionaler Gepflogenheiten variieren.

FTS behält sich vor, in Fällen in denen ein Modultausch durch den Kunden selbst ohne besondere technische Vorkenntnisse und ohne Kontakt zu stromführenden Bauteilen möglich ist (sog. CRU – Customer Replacement Unit), den Defekt dadurch zu beheben, dass Ihnen ein Ersatzteil oder eine Komponente zugeschickt wird und Sie den Austausch, Einbau oder Anschluss anhand der von FTS zur Verfügung gestellten Anleitung selbst übernehmen. FTS ist in diesen Fällen berechtigt, die Rücksendung des defekten bzw. ausgetauschten Teils oder der ersetzten Komponente zu verlangen.

## Beschreibung der einzelnen Garantiearten



### Ersatzteilgarantie

Nach Rücksprache mit dem Service Desk bringt der Kunde sein defektes Gerät zu einer von FTS mitgeteilten qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center).

Im Garantiefall übernimmt FTS die Kosten für das für die Behebung des Defekts benötigte Material und/oder Ersatzteil. Die Kosten für die anfallende Arbeitszeit sowie der Hin- und Rücktransport zur qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) gehen zu Lasten und Risiko des Kunden.



### Bring-In-Garantie

Nach Rücksprache mit dem Service Desk bringt der Kunde sein defektes Gerät zu einer von FTS mitgeteilten qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center). Im Garantiefall übernimmt FTS die Kosten für die anfallende Arbeitszeit und für das benötigte Material oder Ersatzteil.

Der Hin- und Rücktransport zur qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) geht zu Lasten und Risiko des Kunden.



### Return-to-Base-Garantie (Send-In-Garantie)

Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Sollte eine telefonische Störungsbeseitigung durch den Service Desk nicht möglich sein, wird der Kunde darüber informiert, welchem FTS Servicepartner er das Gerät wie zuschicken kann. Hierbei ist der Kunde für den Versand und die Versicherung des Produkts verantwortlich, die Kosten dafür gehen zu seinen Lasten. FTS trägt im Garantiefall die Kosten für das benötigte Material bzw. Ersatzteil und die anfallende Arbeitszeit sowie für die Rücksendung des Geräts an den Kunden oder zu einem anderen Ort innerhalb des Landes, in dem sich der von FTS autorisierte Servicepartner befindet.



### Collect-&-Return-Garantie

Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Sollte eine telefonische Störungsbeseitigung durch den Service Desk nicht möglich sein, wird das Gerät beim Kunden abgeholt und zu einem Reparatur-Center zur Reparatur gebracht. Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät wieder zu dem Kunden zurückgebracht. FTS trägt im Garantiefall die Kosten für die Abholung, das benötigte Material bzw. Ersatzteil und die anfallende Arbeitszeit sowie für den Rücktransport des Geräts zum Kunden.



## Door-to-Door-Garantie



Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Ist eine telefonische Störungsbeseitigung nicht möglich, wird das defekte Produkt kostenlos durch Lieferung eines gleichwertigen Produkts ausgetauscht (Door to Door = Austausch an der Haustür).



## Garantie mit Vor-Ort-Service

Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Ist eine telefonische Störungsbeseitigung durch den Service Desk nicht möglich, wird ein von FTS autorisierter Servicetechniker den Fehler am Standort des Kunden beheben.

Voraussetzung für den Vor-Ort-Service ist, dass sich der Standort des Kunden innerhalb von 50 km oder einer Stunde Fahrtzeit um den Sitz eines FTS Servicepartners oder FTS Reparatur-Centers befindet. Im Falle längerer Anfahrtswege behält sich FTS vor, darüber hinaus anfallende Fahrt- und Reisezeitkosten in Absprache mit dem Kunden separat in Rechnung zu stellen oder das Gerät nach Einsendung durch den Kunden in einem zentralen FTS Reparatur-Center zu reparieren. Letzteres gilt auch für den Fall, daß eine Reparatur vor Ort nicht möglich sein sollte.

Für Fragen bezüglich des Servicegebiets steht Ihnen unser Service Desk zur Verfügung. Im Garantiefall übernimmt FTS die Kosten für die anfallende Arbeits- und Reisezeit im Umkreis von 50 km, für den gegebenenfalls erforderlichen Transport und für das benötigte Material oder Ersatzteil. Falls die Garantie mit Vor-Ort-Service darüber hinaus eine bestimmte Antrittszeit oder Wiederherstellzeit vorsieht, so gelten die entsprechenden nachfolgend definierten Festlegungen (s. Kapitel Leistungserbringungszeiten)

## Vorgehen im Garantiefall

Im Folgenden wird erklärt, was Sie im Fall eines Garantieanspruchs tun müssen.

Sollte Ihr FTS Produkt wider Erwarten einen Fehler aufweisen, wenden Sie sich bitte zuerst an den FTS Service Desk. Dort werden Ihnen unsere Mitarbeiter dabei helfen, Defekte und Fehlfunktionen zu diagnostizieren. Sie sind in vielen Fällen in der Lage, die Störung bereits am Telefon zu beheben.

Eine Liste der Service Desk Telefonnummern ist Ihrem Produkt beigelegt oder Sie finden sie im Internet unter <http://its.fujitsu.com/support/serviceesk.html>. Bitte halten Sie vor dem Anruf beim Service Desk stets die folgenden Informationen bereit:

- Ihren Namen, Adresse, Postleitzahl und eine Telefonnummer, unter der Sie zu erreichen sind
- die Modellbezeichnung, den Artikelcode und die Seriennummer des Produkts
- das Datum und den Ort, an dem Sie das Produkt erworben haben
- eine kurze Beschreibung des Problems.

Bitte halten Sie im Garantiefall auch immer die ggf. beim Kauf mitgelieferten Original-CDs bereit, mit denen die werkseitig vorinstallierte Originalkonfiguration wiederhergestellt werden kann.

Der Service Desk wird mit Ihnen das weitere Vorgehen abstimmen.

Wir möchten Sie bei dieser Gelegenheit darauf hinweisen, dass wir die im Garantiefall von Ihnen angegebenen Daten zum Zwecke der Qualitätssicherung speichern. Diese Daten werden im

Rahmen der Garantiefallabwicklung für die Leistungskontrolle unseres Servicepersonals und unserer autorisierten Servicepartner genutzt. Dies geschieht, um einen hohen Standard der Servicequalität bei unseren Servicepartnern innerhalb der FTS Gruppe und ihrer Tochter- und Muttergesellschaften sicherzustellen. Zu diesen Zwecken kann auch eine Übermittlung der Daten an qualifizierte und entsprechend beauftragte Dritte erfolgen.

Sollten Sie im Einzelfall nicht wünschen, dass Ihre personenbezogenen Daten über die unmittelbare Garantieabwicklung hinausgehend gespeichert, genutzt und/oder im Rahmen der genannten Qualitätssicherungsmaßnahmen übermittelt werden, so können Sie uns dies jederzeit telefonisch über unseren Service Desk mitteilen.

Eine regelmäßige Sicherung von Daten wird bei der Benutzung von Computer-Hard- oder Software stets empfohlen. Eine Datensicherung ist besonders vor Serviceaktivitäten unbedingt geboten, da nicht in jedem Fall sichergestellt werden kann, dass durch den Serviceeinsatz keine Daten verloren gehen. Bitte beachten Sie, dass die Verantwortung für eine vollständige Datensicherung inklusive Anwendungs- und Betriebssystem-Software ausschließlich bei Ihnen als Nutzer und Anwender des Gerätes liegt. Die Haftung der FTS ist für im Rahmen der Erbringung der Garantie auftretende Daten- und Informationsverluste ausdrücklich ausgeschlossen.

## Eingeschränkte Garantie auf Komponenten/ Verbrauchsmaterial

Bei folgenden Komponenten/ Verbrauchsmaterialien kann der Garantiumfang von dem des Produktes abweichen mit dem zusammen Sie die Komponente erworben haben. Bitte beachten Sie, dass für Komponenten möglicherweise auch eine separate Garantie eines anderen Herstellers besteht.

Komponenten / Verbrauchsmaterial	Garantieart	Garantiedauer
Einzel erworbene, nicht im Systemkarton enthaltene Tastatur und Maus	Materialgarantie	24 Monate
Im Systemkarton enthaltene Tastatur und Maus	Materialgarantie	12 Monate, länderspezifisch abweichend längere Garantie möglich
Einzel erworbene, nicht im System eingebaute Komponenten, wie:  Festplatten, optische Laufwerke, Graphikkarten, Speicher, etc.	Materialgarantie	Mindestens 6 Monate länderspezifisch abweichend längere Garantie möglich
Wiederaufladbare Batterien (Akkus)	Materialgarantie	12 Monate  - Physikalische und chemische Prozesse führen im Laufe der Zeit zu einer Verringerung der Kapazität der Akkumulatoren. Daher gibt FTS auf diese Produkte eine eingeschränkte Garantie von 12 Monaten.  - Neue Battery Backup Units (BBU) für SAS/RAID Controller halten den Inhalt des Controller-Caches bis zu 72 Stunden. Im Zeitraum der eingeschränkten Garantie von 12 Monaten garantieren wir das der Inhalt des Caches der RAID Controller für 24 Stunden gehalten wird.
Zubehör wie externe Lautsprecher, Mikrofon, Kopfhörer, Taschen, USB stick, etc.	Materialgarantie	24 Monate
Peripheriegeräte, wie Drucker, Scanner, Kameras, etc.	Es gelten die Garantiebedingungen des Originalherstellers <sup>*)</sup>	herstellerspezifisch

APC-USV (Beistellgerät)	Es gelten die Garantiebedingungen des Originalherstellers <sup>*)</sup>	36 Monate herstellerspezifisch
Datenspeichermedien von Softwareprodukten	Materialgarantie	6 Monate <sup>**)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Storage: es gilt die Systemgarantie  b) Work Place Systems: es gilt die Systemgarantie bzw. die im Produktdatenblatt angegebene Garantie	

<sup>\*)</sup> Angaben zu Art, Umfang und Dauer der Original-Herstellergarantien sind der dem Produkt beiliegenden Dokumentation zu entnehmen oder beim Technischen Support von Fujitsu zu erfragen.

<sup>\*\*)</sup> Für einen Zeitraum von sechs Monaten nach Kauf tauscht FTS Datenträger aus, falls diese mit einem FTS Produkt mitgeliefert worden sind und bereits bei Lieferung einen physischen Defekt aufwiesen. Software selbst ist nicht Gegenstand der Garantie.

Bei Batterien auf dem Systemboard gilt die Garantie des jeweiligen Gerätes.

## Garantieausschlüsse

### Nicht unter die Garantie fallen:

- unwesentliche Fehler oder Abweichungen in der Beschaffenheit des Produktes, die für den Wert und bestimmungsgemäßen Gebrauch des Gerätes unerheblich sind
- Bereitstellung und Installation von BIOS-, Treiber- oder Software-Updates/Upgrades
- Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc.
- Sichern oder Wiederherstellen kundenspezifischer Daten oder Software
- Neuinstallation nicht mehr lauffähiger Software/Betriebssysteme (z. B. durch Löschen systemrelevanter Dateien, fehlerhafte Systemeinstellungen oder sich selbst vervielfältigende Programme, z. B. Computer-Viren)
- Der unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Lauf integrierter, aufgespielter oder mitgelieferter Software sowie die Qualität, Leistung, Markttauglichkeit oder Geeignetheit dieser Software oder ihrer Produktdokumentation für irgendeinen Zweck, selbst wenn sie mit einem FTS Produkt zusammen geliefert wurde.
- Verschleißerscheinungen bei Datenträgern, LCD-Hintergrundbeleuchtungen, Bildröhren von Plasmabildschirmen/CRT-Monitoren (Einbrennungen oder Helligkeitsverlust)

- Ersatz verbrauchter Batterien
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (z. B. Druckerpatronen)
- nachlassende Kapazität von Batterien.
- Pixelfehler bei Notebook-Displays und LCD-Bildschirmen innerhalb Fehlerklasse II nach ISO 9241-307

**Die Garantie umfasst ferner nicht die Diagnose und Beseitigung von Störungen, die hervorgerufen wurden durch:**

- unsachgemäße oder sachfremde Benutzung oder Behandlung des Gerätes durch den Kunden oder Dritte (z. B. LCD-Bruch, mechanische oder Gehäuseschäden, defekte Kabel oder Stecker); unsachgemäß sind insbesondere Handlungen, die nicht den Vorgaben des Produkthandbuches entsprechen
- höhere Gewalt (Blitzschlag, Überschwemmung, Krieg o.ä.)
- Verschmutzungen (Maus, Bandlaufwerke etc.)
- außergewöhnliche Umgebungseinflüsse (Überspannung, Magnetfelder o.ä.) oder
- andere, nicht von FTS zu vertretende Umstände.

**Der Garantieanspruch erlischt,**

- wenn FTS-Produkte mit Teilen, Komponenten oder Peripheriegeräten versehen oder genutzt werden, die von FTS für die konkrete Anwendung nicht freigegeben sind,
- falls Serviceleistungen/Reparaturen oder anderen Veränderungen am Produkt durch nicht von FTS autorisierte Personen vorgenommen wurden, es sei denn,

dass der Defekt nachweislich nicht durch diese Ereignisse verursacht worden oder deren Folge ist.

## Haftungsbeschränkung

Weitergehende als die in diesen Garantiebedingungen ausdrücklich genannten Ansprüche des Garantieberechtigten sind ausgeschlossen, soweit nicht nach dem jeweils anwendbaren Landesrecht eine zwingende gesetzliche Verpflichtung oder Haftung für FTS besteht. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich von Ansprüchen auf Ersatz von Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Daten- oder Informationsverlust oder Schäden infolge von Betriebsunterbrechung.

## Geltendes Recht

Die Garantie unterliegt dem geltenden Recht des Landes, in dem der Ersterwerb des Produktes durch den Endkunden vom Händler erfolgte, und ist in Übereinstimmung mit diesem auszulegen. Das Übereinkommen über Verträge für den internationalen Warenverkauf findet keine Anwendung.

## Leistungserbringungszeiten

Für FTS TopUp Services mit festgelegten Service Levels gelten zudem die folgenden Definitionen:

### **Antrittszeit**

Die Antrittszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker normalerweise mit dem per Diagnose bestimmten Ersatzteil (falls erforderlich) am Kundenstandort eintrifft. Die Messung der Antrittszeit wird außerhalb der vereinbarten Servicezeit unterbrochen. Die Antrittszeit entfällt in Fällen, in denen eine Störung per Fernzugriff (remote) behoben werden kann.

Die Entstörung dauert an, bis die IT-Infrastruktur wieder einsatzbereit ist bzw. bis ein angemessener Fortschritt bei der Problemlösung erzielt wurde. Die Arbeit kann zeitweilig eingestellt werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind, wird aber wieder aufgenommen, sobald diese verfügbar sind.

### **Wiederherstellungszeit**

Die Wiederherstellungszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Servicetechniker üblicherweise die Einsatzbereitschaft der Hardware wiederherstellt, die als fehlerhafte identifiziert wurde. Die Messung der Wiederherstellungszeit wird außerhalb der vereinbarten Servicezeit unterbrochen.

Die Wiederherstellungszeit beinhaltet nicht die Zeit, die für die Wiederherstellung der Daten und/oder die Installation von Software, Betriebssystem oder entsprechenden Updates und/oder die Wiederherstellung der kundenspezifischen Konfiguration erforderlich ist.

# Warranty for Fujitsu Technology Solutions Products

Thank you for choosing this high-quality product from Fujitsu Technology Solutions (hereafter referred to as "FTS"). Our products are developed to meet high standards in both quality and technology. To further ensure quality, we grant you, the final customer, a warranty on our products in accordance with the following conditions. You are entitled to make use of this warranty in the case of defects in materials or workmanship in the product you have purchased.

The warranty provided is based on a voluntary obligation of FTS as the manufacturer to the initial purchasers of new devices. The warranty does not apply to devices brought into circulation as used devices by FTS. **In addition, as the final customer you may have a right to legal claims not restricted by these warranty conditions.** Other claims or claims in addition to those described here can not be asserted from the warranty. Independent of this, other, separate warranties of the sales partners of FTS or other third parties may exist which can be brought forward exclusively against these.

## Warranty conditions

The warranty begins on the day of initial purchase of the product by a final customer from the dealer (date of purchase of the original purchase receipt or date of the original delivery note). Please note that warranty claims can only be asserted by presenting the original purchase receipt or the original delivery note. Therefore, always keep your purchase receipt or your delivery note together with the warranty documents.

The receipt/note has to state the product name and the product identification number.

Warranty claims must be asserted immediately following the discovery of the fault to the sales or service partner, or to the FTS Service Desk.

## Scope and Performance of Warranty Services

Unless regulated in some other manner, the warranty covers all material and labour defects which occur in the respective warranty period. The type and term of the warranty specified for your FTS product in the Warranty Overview is described in detail in the following. However, variations in the type and term of the warranty may be reflected in the original invoice or original delivery note created when the product is sold in new condition to you as the final customer. Therefore, please keep these documents in a safe place.

The scope and general conditions of the warranty are described in greater detail in the following. These warranty conditions are not applicable if you purchased the FTS products from a regional Fujitsu national organization outside of the Fujitsu sales territory of Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I). In this case, any claims under the warranty must be made directly to the regional Fujitsu national organization concerned. The type and term of the warranty are then determined solely according to the warranty conditions offered by the respective regional Fujitsu national organization, which the organization can make available for you to review on the internet at any time upon request.

Defects that are caused by improper use are excluded from the warranty. Proper operation is understood to be operation of the product under the conditions described in the operating manual or documentation of the product. The warranty is limited to the manufacture of the hardware features and the condition of the original product prior to the defect. For this it is sufficient when the affected product fulfils the test requirements in accordance with the FTS specifications for the original product in accordance with the product data sheet. The warranty of FTS does not include the restoration of customer data or software.

Within the warranties named above and described in detail below, the warranty shall be carried out by repair or exchange at the discretion of FTS. Defective parts shall be replaced with new or as good as new parts where there are material and/or processing faults. If necessary, the entire product shall be exchanged with an identical or functionally identical product. The value of the warranty service is always limited to the value of the defective product.

Any defective parts removed from a product as part of a warranty claim procedure automatically become the property of the regional FTS country organization concerned, and – depending on the type of the replacement parts – must be retained by the customer for a certain period, to be agreed with FTS, pending possible testing/inspection. If these parts cannot be returned to FTS upon request, FTS is entitled to present the customer with an invoice equivalent to the amount of the value as new of the corresponding replacement part. This does not apply to hard disks for which the customer did not purchase a supplementary hard disk retention option.

For genuine FTS parts used in warranty cases, only the remaining warranty period of the repair device applies, should these parts be installed in a FTS product.

For data storage media, only the limited scope described separately in these warranty conditions shall apply, regardless of the warranty scope of the system.

Warranty services shall be provided by FTS or authorised service partners during the working hours specified locally on site. The working hours may differ depending on national or regional customs. Working hours may vary according to national or regional customs.



In cases in which it is possible for the customer to replace a module without specialized technical skills and without touching live components (referred to as CRU - Customer Replacement Unit), FTS reserves the right to correct a defect by sending the customer a replacement part or component, which the customer will be able to replace, install or connect unaided by following the instructions provided by FTS. FTS is entitled in all cases to require the return of any and all defective and replaced parts or removed components.

## Description of the kinds of warranty

### Replacement parts warranty



Following consultation with the Service Desk, the customer shall bring the defective device to a qualified service point (service partner or repair centre) specified by FTS.

In a warranty case FTS shall assume the costs for eliminating the fault and for the required materials/parts. The costs for the resulting labour time and the costs and risk of transport to and from the qualified service point (service partner or repair centre) shall be borne by the customer.



### Bring-in warranty

Following consultation with the Service Desk, the customer shall bring the defective device to a qualified service point (service partner or repair centre) specified by FTS. In a warranty case, FTS shall assume the costs for the resulting labour and the required materials or replacement parts.

The costs and risk of the transport to and from the service point (service partner or repair centre) shall be borne by the customer.

### Return-to-Base-Warranty (Send-In-Warranty)



The customer reports a defective device to the Service Desk over the telephone. If the Service Desk cannot solve a problem over the telephone, the customer will be informed of which FTS service partner he or she will be able to send the device to. For this, the customer is responsible for the despatch and insurance of the product. The transport and insurance costs shall be borne by the customer. FTS shall assume the costs for the materials / spare parts and the labour costs as required, as well as the return postage to the sender or to any other address within the country in which the service partner authorised by FTS is located.



## Collect & Return warranty

The customer reports a defective device to the Service Desk over the telephone. Should the Service Desk be unable to solve the problem over the phone, the device shall be collected from the customer and brought to a repair centre for repairs. Following repairs the device shall be returned to the customer. In a warranty case, FTS shall bear the costs for collection, the required materials and/or spare parts and the resulting labour charges, as well as the costs for return transport of the device to the customer.



## Door-to-door warranty

The customer reports a defective device to the Service Desk over the telephone. If the problem cannot be solved over the phone then the defective product is exchanged free of charge for an equivalent product ('door-to-door' means that the new product is delivered to the customer's front door, where the faulty device is also collected).



## Warranty with on-site service

The customer reports a defective device to the Service Desk over the telephone. If the Service Desk is unable to troubleshoot the fault via the telephone, a service technician authorized by FTS will be dispatched to correct the fault at the customer's location.

The condition for this on-site service is that the customers premises are located within a distance of 50 km or one hour travelling time from a FTS service partner or FTS repair centre. If longer distances must be travelled, FTS reserves the right to charge separately for any additional costs resulting for travelling and travelling time in agreement with the customer, or to repair the device after being sent in by the customer to a central FTS repair centre. The latter also applies should repairs not be possible on site.

Our Service Desk is available to answer your questions regarding the service area. In the event of a claim under the warranty, FTS will accept all costs incurred for labor and travelling time within a radius of 50 km, for any necessary transport and the equipment or replacement part required. If the on-site service warranty coverage also provides for a certain response time or recovery time, the corresponding provisions as defined in the following apply (see chapter Service provision times)

## Proceeding in a warranty case

The following information is an explanation of what you must do in the case of a warranty claim.

Should, contrary to expectation, your FTS product be defective, please contact the FTS Service Desk first. There our employees will help diagnose defects and malfunctions. They are often capable of eliminating the malfunction over the phone.

A list of Service Desk telephone numbers is included with your product, or you can find them on the internet at <http://ts.fujitsu.com/support/service desk.html>. Please have the following information to hand whenever you call the Service Desk:

- Your name, address, post code and a telephone number at which you can be reached
- the model designation, the article code and the serial number of the product
- the date and place of purchase
- a brief description of the problem.

In case of a warranty claim, if applicable, please have the original CDs supplied at the time of purchase, with which the factory preinstalled original configuration can be restored.

The Service Desk will co-ordinate the further procedure with you.

We would like to take this opportunity to point out that we save data provided by you in a warranty case for quality assurance purposes. These data will be used when processing the warranty case for checking the performance of our service personnel and our authorised service partners. This is done to ensure a high standard of service quality at our service partners within the FTS Group and their subsidiaries and parent companies. For this purpose the data may also be transmitted to qualified third parties authorised accordingly.

If in individual cases you do not want your personal data to be stored, used and/or transmitted as part of the specified quality assurance measures beyond the direct processing of the warranty, you can notify us of this fact by phone via our Service Desk.

A regular data backup is always recommended when using any computer hardware or software. A data backup is always advisable prior to service activities, as it cannot always be ensured that no data will be lost during service. Please note that you, as the user of the device, bear the sole responsibility for a complete data backup including application and operating system software. FTS is expressly relieved of any and all liability for the loss of data and information occurring in the course of providing warranty services.

## Limited warranty on components/ consumables

The warranty coverage for the following components/ consumables may differ from the warranty coverage for the product with which you purchased the component. Please note that some components may be covered by a separate warranty offered by a different manufacturer.

Components / Consumables	Warranty type	Warranty period
Keyboard and mouse purchase separately, not included in the system package	Material warranty	24 months
Keyboard and mouse included in the system package	Material warranty	12 months, extended warranty possible depending on conditions in country
Components purchased separately, not originally installed in the system, such as: Hard disks, optical drives, graphics cards, memories, etc.	Material warranty	Minimum 6 months, extended warranty possible depending on conditions in country
Rechargeable batteries	Material warranty	12 months  - Over time, physical and chemical processes result in a reduction of the capacity of rechargeable batteries. Therefore, FTS offers a 12-month limited warranty for these products.  - New Battery Backup Units (BBU) for SAS/RAID controller retain the contents of the controller cache for up to 72 hours. For the warranty period of 12 months, we guarantee that the contents of RAID controller caches will be retained for 24 hours.
Accessories such as external loudspeakers, microphone, headphones, pouches, USB stick, etc.	Material warranty	24 months
Peripheral devices such as printers, scanners, cameras, etc.	The warranty conditions of the original manufacturer apply <sup>1)</sup>	vary according to manufacturer

APC-USV (add-on device)	The warranty conditions of the original manufacturer apply <sup>*)</sup>	36 months may vary according to manufacturer
Data storage media for software products	Material warranty	6 months <sup>**) </sup>
Solid State Drive (SSD)	<p>a) Server &amp; Storage: the system warranty applies</p> <p>b) Work Place Systems: the system warranty or the warranty defined in the product data sheet applies</p>	

<sup>\*)</sup> Details regarding the type and duration of original manufacturer warranties may be obtained from the documentation that accompanies the product, or will be provided upon request by Fujitsu Technical Support.

<sup>\*\*)</sup>  For a period of six months following original purchase, FTS will replace data carriers that were supplied together with an FTS product and showed evidence of a physical defect upon delivery. The software itself is not covered by the warranty.

For batteries on the system board, the warranty for the respective device applies.

## Warranty exclusions

### The following points are not covered by the warranty:

- minor defects or deviations from the product specifications, that are immaterial or negligible as regards to the value or the functioning of the product
- providing and installing upgrades/updates of BIOS, drivers or software
- resetting security functions, deleting passwords, etc.
- backup or restoring customer-specific data or software
- reinstalling non executable software/operating systems (e.g. deleting system relevant files, faulty system settings or self reproducing computer programs such as computer viruses)
- The uninterrupted or fault free functioning of integrated installed or supplied software, nor the quality, performance, merchantability or fitness of such software or any accompanying documentation for any particular purpose, even if it was delivered with a FTS product.
- signs of wear on data carriers, backlights, picture tubes of plasma screens/CRT monitors (screen burn or loss of brightness)
- replacing consumed batteries
- parts and components subject to consumption (e.g. printer cartridges)

- falling battery capacity.
- defective pixel in notebook displays and LCD screens within ISO 9241-307 / class II

**Neither does the warranty cover diagnosis and the remedying of defects caused:**

- through improper use or improper maintenance of the device by the customer or third parties (e.g. LCD breakage, mechanical or casing damages, defective cables or plugs); improper actions include operations that are not compatible with the instructions contained in the product manual
- by force majeure (lightning, floods, war, etc.)
- by dirt or contamination (mouse, magnetic tape drive, etc.)
- by extraordinary environmental influences (excess voltage, magnetic fields, etc.) or
- by other circumstances of which FTS is not responsible.

**Warranty claims expire upon:**

- equipment or use of FTS products with spare parts, components and/or peripherals not certified for the respective use by FTS,
- if services/repairs or other modifications to the product have been carried out by persons not authorised by FTS,

unless the customer proves that any defects occurring thereafter were neither caused by nor arose as a consequence of such events.

## Limitation of Liability

Any claims of the party entitled to the warranty not expressly named in these warranty conditions are excluded, in as much as no mandatory legal obligation or liability exists for FTS according to the applicable laws of the respective country. This is also true with regard to claims to the replacement of subsequent damage, lost profits, data or information loss or damage as the result of an interruption in operation.

## Valid law

The warranty is subject to the applicable laws of the country in which the product was initially purchased by the final customer from the dealer, and must be interpreted in agreement with these laws. The agreement on contracts for the international sale of merchandise shall not be applied.

## Service provision times

In addition, the following definitions apply with regard to FTS TopUp Services:

### **Onsite Response time**

The onsite response time is the period between call acceptance and the time when an engineer normally arrives at the customer location with the diagnosed spare part (where applicable). The measurement of onsite response time is interrupted outside agreed service times. The onsite response time does not apply in those situations where a fault can be eliminated remotely.

Troubleshooting continues until the IT infrastructure is operational again or until suitable progress has been made in solving the problem. Work can be stopped for a time if additional parts or resources are required, but is restarted as soon as they are available.

### **Recovery time**

The recovery time is the period between call acceptance and the time when a service engineer normally recovers the operational readiness of the hardware that has been identified as faulty. The measurement of the recovery time is interrupted outside the agreed service time.

The recovery time does not include the time required to recover data and/or install the software, operating system or corresponding updates and/or the recovery of customer-specific configuration.





# Garantie pour les produits Fujitsu Technology Solutions

Nous vous remercions d'avoir choisi ce produit de haute qualité de Fujitsu Technology Solutions (ci-après dénommée « FTS »). Nos produits sont mis au point de façon à répondre à des normes strictes tant pour la qualité que pour la technologie. Pour assurer davantage la qualité de nos produits, nous assurons à l'utilisateur final une garantie sur nos produits conforme aux conditions énoncées ci-après. Vous êtes autorisé à vous prévaloir de cette garantie en cas de vices de matériaux ou de fabrication dans le produit que vous avez acheté.

La garantie offerte repose sur un engagement volontaire de FTS en tant que fabricant envers les acheteurs initiaux de nouveaux appareils. La garantie ne s'applique pas aux appareils mis en circulation à titre d'appareils usagés par FTS. **De plus, les conditions de cette garantie ne limitent en aucune façon le droit de réclamation juridique de l'utilisateur final.** Les autres réclamations ou les réclamations en plus de celles décrites ici ne pourront être exercées dans le contexte de la présente garantie. Indépendamment de la présente garantie, il pourrait exister d'autres garanties distinctes offertes par les partenaires de vente de FTS ou d'autres tierces parties dont il est possible de se faire valoir exclusivement pour de telles réclamations.

## Conditions d'application

La garantie commence le jour du premier achat du produit par le client chez le revendeur (date d'achat sur la preuve d'achat originale ou date du bordereau de livraison original). Notez que les droits à la garantie peuvent uniquement être invoqués sur présentation de la preuve d'achat originale ou du bordereau de livraison original. Conservez par conséquent votre preuve d'achat ou votre bordereau de livraison avec vos documents de garantie.

La preuve d'achat ou le bordereau de livraison doivent mentionner la désignation de l'appareil et son numéro d'identification.

Les réclamations de garantie doivent être soumises immédiatement après la découverte du vice auprès du partenaire de vente ou de service ou auprès du Bureau de service de FTS.

## Portée et prestations de garantie

Sauf indication contraire, la garantie couvre tous les vices de matériaux et de fabrication se produisant pendant la période de garantie respective. Le type et la limite de garantie spécifiés pour votre produit FTS à la section Vue d'ensemble de la garantie sont décrits en détail ci-après. Toutefois, il peut apparaître des variations dans le type et la limite de garantie sur la facture ou le bon de livraison créés à l'origine lors de la vente du produit neuf à l'utilisateur final. Veuillez par conséquent conserver ces documents en lieu sûr.

La portée et les conditions générales de la garantie sont décrites plus en détail ci-après. Ces conditions de garantie ne sont pas applicables si vous avez acheté les produits FTS d'une organisation régionale de Fujitsu d'un pays hors du territoire de vente de Fujitsu d'Europe centrale, du Moyen-Orient, de l'Afrique et de l'Inde (ECMOAI). Dans ce cas, toute réclamation dans le cadre de la garantie doit être déposée directement auprès de l'organisation régionale de Fujitsu du pays concerné. Le type et la limite de garantie sont alors uniquement déterminés en fonction des conditions de garantie offertes par l'organisation nationale de Fujitsu du pays en question, conditions que cette organisation peut mettre à votre disposition sur Internet en tout temps, sur demande.

Sont exclus de la garantie les défauts consécutifs à une utilisation non conforme. On entend par utilisation conforme l'utilisation du produit dans les conditions décrites dans le manuel d'utilisation ou la documentation du produit. La garantie se limite au rétablissement des caractéristiques du matériel et du produit dans son état original avant l'apparition du défaut. Il suffit que le produit concerné satisfasse aux exigences des tests réalisés conformément aux spécifications proposées par FTS pour le produit original conformément à la liste des caractéristiques du produit. La garantie de FTS ne comprend ni la restauration des données du client ni celle des logiciels.

Dans les limites des garanties mentionnées plus haut et décrites plus avant dans ce document, la garantie consistera - au choix de FTS - en une réparation ou un remplacement. En présence de vices de matériau et/ou de défauts de transformation, les pièces défectueuses seront remplacées par des pièces nouvelles ou par des pièces à l'état de neuf. Le cas échéant, le produit dans son entièreté sera remplacé par un produit identique ou fonctionnellement équivalent. Dans tous les cas, la valeur des prestations de garantie se limite à la valeur du produit défectueux.

Toute pièce défectueuse retirée d'un produit dans le contexte d'une procédure de réclamation dans le cadre de la garantie devient automatiquement la propriété de l'organisation régionale de FTS du pays concerné et – en fonction du type de pièces de rechange – doit être conservée par le client pendant une certaine période dont il sera convenu avec FTS, dans l'attente de tests ou d'une inspection possible. Si ces pièces ne peuvent être rendues à FTS sur demande, FTS est libre de présenter au client une facture équivalente au montant de la valeur à neuf de la pièce de rechange correspondante. Cette condition ne s'applique pas aux disques durs pour lesquels le client n'a pas acheté d'option de conservation du disque dur supplémentaire.

Pour les pièces d'origine de FTS utilisées dans les cas de garantie, seule la période de garantie restante de l'appareil réparé s'applique si ces pièces sont installées sur un produit FTS.

Pour les dispositifs de stockage de données, seule la portée limitée décrite séparément dans ces conditions de garantie s'appliquera, indépendamment de la portée de la garantie du système.

Les services de garantie seront fournis par FTS ou ses partenaires de service autorisés pendant les heures ouvrables précisées sur place. Les heures ouvrables pourraient varier selon les us et coutumes nationaux ou régionaux. Les heures ouvrables pourraient varier selon les us et coutumes nationaux ou régionaux.

Dans les cas où il est possible pour le client de remplacer un module sans compétences techniques spécialisées et sans toucher aux composantes sous tension (aussi appelées URC, pour unités remplaçables par l'utilisateur), FTS se réserve le droit de corriger une défaillance en envoyant au client une pièce ou une composante de rechange que celui-ci pourra remplacer, installer ou connecter sans aide, en suivant les instructions fournies par FTS. FTS est libre, dans tous les cas, de demander que soient retournées toutes les pièces défectueuses qui ont été remplacées ou les composantes retirées.

## Description des types de garantie

### Garantie pièces détachées



Après consultation du Service Desk, le client confie son appareil défectueux à un centre de service compétent désigné par FTS (partenaire de service ou centre de réparation). En cas de garantie, FTS prend en charge les coûts du matériel ou le coût des pièces détachées nécessaires pour la réparation de la panne. Les coûts de main d'œuvre et d'enlèvement/retour au centre de service compétent (partenaire de service ou centre de réparation) sont supportés par le client à ses risques et périls.

### Garantie avec un service retour atelier («bring-in»)



Après consultation du Service Desk, le client confie son appareil défectueux à un centre de service compétent désigné par FTS (partenaire de service ou centre de réparation). En cas de garantie, FTS prend en charge les coûts de main d'œuvre et de matériel ou le coût des pièces détachées nécessaires.

L'enlèvement et le retour auprès du centre de service compétent (partenaire de service ou centre de réparation) s'effectuent à la charge du client et à ses risques et périls.

### Garantie avec renvoi atelier (return-to-base ou send-in)



Le client prend contact avec le Service Desk et lui signale que son appareil est défectueux. Si le Service Desk est dans l'impossibilité de résoudre la panne par téléphone, il indique au client à quel partenaire de service FTS il peut envoyer l'appareil. Le client est responsable de l'expédition et de l'assurance du produit et en supporte les coûts. En cas de garantie, FTS prend en charge les coûts de matériel et des pièces détachées nécessaires ainsi que la main d'œuvre nécessaire ainsi que les frais d'envoi de l'appareil au client ou à un autre endroit à l'intérieur du pays où se trouve le partenaire de service agréé par FTS.

### Garantie enlèvement et retour («Collect & Return»)



Le client prend contact avec le Service Desk et lui signale que son appareil est défectueux. Si le Service Desk est dans l'impossibilité de résoudre la panne par téléphone, l'appareil est enlevé chez le client et emmené en réparation dans un centre de réparation. Une fois la réparation effectuée, l'appareil est retourné au client. En cas de garantie, FTS prend en charge les coûts d'enlèvement, de matériel et des pièces détachées nécessaires, de la main d'œuvre nécessaire ainsi que les coûts de transport de l'appareil chez le client.



## Garantie porte-à-porte

Le client appelle le Service Desk parce que son appareil est défectueux. Si l'anomalie ne peut pas être éliminée au téléphone, le produit défectueux est remplacé gratuitement par un produit de même valeur (porte à porte ou « door to door » = échange sur site).



## Garantie avec prestations sur le site

Le client signale un appareil défectueux par téléphone au Bureau de service. Si le Bureau de service ne peut corriger le problème par téléphone, un technicien de service autorisé par FTS est envoyé pour le dépannage chez le client.

La condition préalable à des prestations sur le site est que le site du client se situe à une distance inférieure à 50 km ou à une heure de route du siège d'un partenaire de service FTS ou d'un centre de réparation FTS. En cas de déplacements plus longs, FTS se réserve le droit, en concertation avec le client, de facturer séparément les coûts de déplacement ou de réparer l'appareil dans un centre de réparation FTS central après envoi par le client. Cette deuxième solution vaut également dans le cas où il s'avère impossible d'effectuer la réparation sur place.

Notre Bureau de service est à votre disposition pour répondre à vos questions sur la zone de service. Dans le cas d'une réclamation dans le cadre de la garantie, FTS acceptera tous les coûts engagés pour le travail et les déplacements dans un rayon de 50 km, pour tout transport nécessaire et pour l'équipement ou la pièce de rechange nécessaire. Si la garantie de service à domicile prévoit aussi un certain temps de réponse ou de rétablissement, les dispositions correspondantes définies ci-après s'appliquent (se reporter au chapitre Délais de prestation du service).

## Procédure dans un cas couvert par la garantie

La section ci-après vous explique ce qu'il convient de faire pour faire valoir vos droits à la garantie.

Si votre produit FTS devait contre toute attente présenter un défaut, adressez-vous d'abord au Service Desk FTS. Nos collaborateurs vous y aideront à diagnostiquer les défauts et les problèmes de fonctionnement. Dans de nombreux cas, ils sont déjà en mesure de résoudre la défaillance par téléphone.

Vous trouverez une liste des numéros de téléphone du Bureau de service avec votre produit ou en ligne, à l'adresse <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Veuillez avoir les renseignements suivants à portée de main lorsque vous communiquez avec le Bureau de service :

- Vos nom, adresse, code postal et numéro de téléphone auquel vous joindre
- Désignation du modèle, code d'article et numéro de série du produit
- Date et lieu de l'achat
- Courte description du problème.

Conservez également toujours à portée de la main les CD originaux fournis à l'achat ; ils permettront de restaurer la configuration originale préinstallée en usine.

Le Service Desk conviendra avec vous de la suite de la procédure.

Nous souhaitons à cette occasion attirer votre attention sur le fait qu'en cas de garantie, nous

conservons les données communiquées par vous aux fins d'assurance qualité. Ces données sont utilisées dans le cadre de la gestion des cas de garantie afin de contrôler l'efficacité de notre personnel de maintenance et de nos partenaires de service agréés. Ce contrôle nous permet d'assurer un niveau élevé de qualité de la maintenance chez nos partenaires de service au sein du groupe FTS et dans leurs filiales et maisons mères. A cette fin, les données peuvent également être communiquées à des tiers qualifiés et mandatés en conséquence.

Si vous souhaitez pas, dans un cas particulier, que vos données personnelles soient sauvegardées, utilisées et/ou communiquées à des tiers dans le cadre des mesures d'assurance qualité évoquées et dans le cadre de l'exécution immédiate de la garantie, vous pouvez à tout moment nous le signaler par téléphone via notre Service Desk.

Une sauvegarde régulière des données est toujours conseillée lorsque vous utilisez du matériel ou du logiciel informatique. Une sauvegarde des données est en particulier à conseiller impérativement avant de procéder à des activités de maintenance dans la mesure où le risque de perte de données ne peut être totalement écarté dans le cadre d'une opération de maintenance. Veuillez noter que la responsabilité de la sauvegarde complète des données - logiciels d'application et système d'exploitation inclus - incombe exclusivement à l'utilisateur de l'appareil. FTS n'est pas responsable des pertes de données et des pertes d'informations survenant dans le cadre de la garantie à honorer.

## Garantie limitée sur les composantes et consommables

La couverture de la garantie pour les composantes et consommables ci-après pourrait différer de la celle du produit avec lequel vous avez acheté la composante. Veuillez noter que certaines composantes pourraient être couvertes par une garantie distincte offerte par un autre fabricant.

Composantes/consommables	Type de garantie	Période de garantie
Clavier et souris achetés séparément, non inclus avec le système	Garantie du matériel	24 mois
Clavier et souris inclus avec le système	Garantie du matériel	12 mois, garantie prolongée possible en fonction des conditions en vigueur dans le pays
Composantes achetées séparément, non installées à l'origine dans le système, par exemple : Disques durs, lecteurs optiques, cartes graphiques, mémoires, etc.	Garantie du matériel	Minimum 6 months, extended warranty possible depending on conditions in country
Piles rechargeables	Garantie du matériel	12 mois  - Avec le temps, les processus chimiques et physiques entraînent une diminution de la capacité des piles rechargeables. Par conséquent, FTS offre une garantie limitée de 12 mois pour ces produits.  - Les nouvelles unités de batterie de secours (UBS) pour le contrôleur SAS/RAID conservent le contenu de la mémoire cache du contrôleur pendant un maximum de 72 heures. Pendant la période de garantie de 12 mois, nous garantissons le maintien du contenu des mémoires caches du contrôleur RAID pendant 24 heures.
Accessoires tels que les haut-parleurs externes, microphone, écouteurs, pochettes, clés USB, etc.	Garantie du matériel	24 mois
Appareils périphériques (p. ex., imprimante, scanners, appareils photo, etc.	Les conditions de garantie du fabricant d'origine s'appliquent <sup>1)</sup>	varient selon le fabricant

APC-USV (composant additionnel)	Les conditions de garantie du fabricant d'origine s'appliquent <sup>*)</sup>	36 mois Peut varier selon les fabricants
Unité de stockage des données pour les produits logiciels	Garantie du matériel	6 mois <sup>**)</sup>
Disque SSD	a) Serveur et stockage : la garantie du système s'applique  b) Work Place Systems : la garantie du système ou la garantie définie dans la fiche signalétique du produit s'applique	

<sup>\*)</sup> Les détails concernant le type et la durée des garanties des fabricants d'origine peuvent être obtenus dans la documentation accompagnant produit ou seront fournis sur demande par le Service technique de Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup> Pendant une période de six mois après l'achat original, FTS remplacera les supports de données fournis avec un produit FTS qui présentent une défectuosité physique à la livraison. Le logiciel lui-même n'est pas couvert par la garantie.

Pour les piles sur la carte système, la garantie pour l'appareil respectif s'applique.



## Exclusions de garantie

### Ne sont pas couverts par la garantie :

- Les erreurs ou différences mineures de qualité qui n'influent pas la valeur et l'utilisation prescrite de l'appareil
- la mise à disposition et l'installation de mises à jour/mises à niveau du BIOS, des pilotes ou des logiciels
- le rétablissement de fonctions de sécurité (effacement de mots de passe, etc.)
- la sauvegarde et la restauration des données ou des logiciels du client
- La réinstallation de logiciels/systèmes d'exploitation inéxecutables (suite, p. ex., à l'effacement de fichiers systèmes, à des réglages système incorrects ou à des programmes qui se reproduisent d'eux-mêmes, p. ex. des virus informatiques)
- L'exécution ininterrompue ou irréprochable des logiciels intégrés, installés ou fournis ainsi que la qualité, les performances, l'utilité ou la capacité de ces logiciels ou de leur documentation, quelle qu'en soit la finalité, même s'ils ont été livrés avec un produit FTS.
- Les phénomènes d'usure des supports d'informations, du rétro-éclairage LCD, des tubes cathodiques des écrans plasma et des moniteurs CRT (brûlures ou perte de luminosité)
- Le remplacement de batteries usées
- Les pièces d'usure et les consommables (p. ex. cartouches d'encre)
- La baisse de capacité des accumulateurs
- Les défauts de pixels sur les écrans des notebooks et les écrans LCD dans les limites de la catégorie d'erreurs II selon ISO 9241-307

### La garantie ne couvre pas non plus le diagnostic et l'élimination des pannes provoquées par :

- une utilisation ou une manipulation inappropriée ou inadéquate de l'appareil par le client ou une tierce personne (p. ex. bri de l'écran LCD, dommages mécaniques ou détériorations du boîtier, câble ou connecteur défectueux) ; on entend par manipulations inappropriées celles qui ne correspondent pas aux instructions du manuel du produit
- force majeure (foudre, inondations, faits de guerre, notamment)
- encrassements (souris, dérouleurs de bande, etc.)
- influences exceptionnelles du milieu (surtension, champs magnétiques, notamment) ou
- autres circonstances pour lesquelles FTS n'est pas responsable.

**Le droit à la garantie s'éteint**

- lorsque les produits FTS sont équipés de ou utilisés avec des pièces, composants ou périphériques qui ne sont pas autorisés par FTS pour l'application en question,
- en cas de prestations de maintenance/réparations ou d'autres modifications réalisées sur le produit par des personnes non agréées par FTS,

sauf s'il peut être démontré que le défaut n'a pas été provoqué par ces éléments ou n'en est pas la conséquence.

**Limitation de responsabilité**

Sont exclus les autres droits non cités explicitement dans les présentes conditions de garantie pour autant qu'il n'existe pas pour FTS d'obligation ou de responsabilité légales péremptoires selon les lois applicables dans le pays respectif. Cette disposition s'applique en particulier en cas de droits au remplacement de dommages consécutifs, de pertes de profits, de données ou d'informations ou de dégâts consécutifs à une interruption de fonctionnement.

**Loi applicable**

La garantie est soumise au droit en vigueur dans le pays dans lequel l'appareil a été acheté la première fois par le client chez le revendeur ; elle doit faire l'objet d'une interprétation en accord avec ce droit. Les conventions en matière de contrats relatifs à la vente internationale de marchandises ne sont pas d'application.

## Délai d'exécution du service

Les définitions suivantes s'appliquent relativement aux niveaux de service établis pour FTS TopUp Services :

### Délai de réponse

Le délai de réponse correspond au délai entre la prise de l'appel relatif à la panne et l'arrivée normale du technicien chez le client avec la pièce de rechange diagnostiquée (le cas échéant). La mesure du délai de réponse est interrompue en dehors des heures de service convenues. Le délai de réponse ne s'applique pas aux situations dans lesquelles une panne peut être réparée à distance.

Le dépannage dure jusqu'à ce que l'infrastructure de TI soit de nouveau opérationnelle ou jusqu'à ce qu'un progrès acceptable ait été réalisé dans la résolution du problème. Le travail peut momentanément être interrompu si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend dès que celles-ci sont disponibles.

### Délai de rétablissement

Le délai de rétablissement correspond au délai entre la prise de l'appel relatif à la panne et le moment où le technicien de service rétablit normalement la disponibilité opérationnelle du matériel dont on a identifié la panne. La mesure du délai de rétablissement est interrompue en dehors des heures de service convenues.

Le délai de rétablissement n'inclut pas le temps nécessaire au rétablissement des données ou à l'installation de logiciels, de systèmes d'exploitation ou d'autres mises à jour nécessaires, ni au rétablissement de la configuration propre au client.



# Garantía para productos de Fujitsu Technology Solutions

Muchas gracias por haber elegido uno de nuestros productos de alta calidad Fujitsu Technology Solutions (en adelante "FTS"). En FTS sólo desarrollamos productos capaces de cumplir los más elevados estándares técnicos y de calidad, una calidad que le garantizamos además por escrito mediante una garantía de cliente final conforme a las condiciones que le especificamos a continuación. Esta garantía cubre posibles fallos de material o de fabricación en el producto adquirido por usted.

La garantía otorgada constituye un compromiso voluntario de FTS en calidad de fabricante frente a los primeros compradores de equipos nuevos FTS. La garantía no cubre los equipos comercializados por FTS como productos de segunda mano. **En calidad de cliente final puede que le amparen otros derechos legales que vayan más allá de la presente garantía.** No se podrán hacer valer frente a FTS otros derechos o derechos de mayor alcance que los descritos en estas condiciones de garantía. Independientemente de ello puede que existan junto a esta garantía de fabricante otras garantías de distribuidores de FTS o de otros terceros, las cuales sólo pueden hacerse valer frente a dichos distribuidores o terceros.

## Condiciones de garantía

La garantía comienza el día de la primera adquisición del producto por parte de un cliente final (fecha de compra del comprobante original o fecha de la nota original de entrega). Tenga en cuenta, que los derechos de la garantía solo pueden hacerse valer, previa presentación del comprobante de compra o vale de entrega originales. Por consiguiente, conserve su comprobante de compra o su vale de entrega junto con la documentación de la garantía.

En el comprobante de compra o albarán tienen que estar registrados la denominación del aparato y el número de identificación del mismo.

Las reclamaciones de garantía deben notificarse sin dilación a FTS o a sus socios comerciales o técnicos en el momento en que se detecta el fallo.

## Alcance y cumplimiento de las prestaciones de garantía

La garantía abarca, a menos que se regule de otra forma, los fallos de material y de fabricación que puedan detectarse durante el período de garantía. El tipo y el período exactos de la garantía de su producto FTS así como su validez territorial figuran en la tarjeta "Warranty Information" adjunta al producto o en el enlace que figura en dicha tarjeta. En la factura o el albarán original que le es entregado como cliente final en el momento de adquirir por primera vez el producto nuevo pueden figurar otras condiciones respecto al tipo y a la duración de la garantía. Por este motivo debe conservar debidamente dichos documentos.

El alcance y las condiciones marco de la garantía se describen con detalle a continuación. Las presentes condiciones de garantía no son válidas si el producto FTS ha sido adquirido a una sociedad Fujitsu ubicada fuera de la región de ventas de Fujitsu de Europa, Oriente Medio, África e India (*CEMEA&I*). En estos casos, los derechos de garantía deben hacerse valer directamente frente a la sociedad Fujitsu ubicada en el país en cuestión. El tipo y la duración de la garantía son los especificados en las condiciones de garantía válidas para dicha sociedad Fujitsu. Las condiciones pueden consultarse en todo momento en internet o solicitarse a la sociedad correspondiente.

Del derecho de garantía quedan excluidas aquellas averías que han resultado por haber utilizado el aparato de manera indebida. Bajo servicio reglamentario se comprende el funcionamiento del producto bajo las condiciones descritas en las instrucciones de servicio o bien en la documentación del producto. La garantía se limita a la fabricación de las características de hardware y del estado que tenía el equipo antes de producirse el defecto. Para ello es suficiente que el producto afectado cumpla las exigencias de test de acuerdo con las especificaciones de FTS para el producto original según la hoja de datos del producto. La garantía de FTS no incluye el restablecimiento de datos del cliente o de software.

Dentro de las garantías citadas más arriba y a continuación descritas con más detalle, ésta se lleva a cabo según la elección de FTS mediante la reparación o reemplazo. Los componentes defectuosos, en el caso de defectos de material o de acabado, se substituyen con componentes nuevos o casi nuevos. Dado el caso, se reemplazará el producto completo por un producto igual o funcionalmente equivalente. En cualquier caso, el valor de la prestación de garantía se limita al valor del producto averiado.

Las piezas defectuosas retiradas en el marco de una reclamación de garantía pasan a ser propiedad de la sociedad FTS responsable. El cliente debe conservar dichas piezas —dependiendo del tipo de pieza de recambio— durante el período de tiempo acordado con FTS y ponerlas a disposición para posibles controles/inspecciones. Caso de que FTS solicite dichas piezas y no le puedan ser entregadas, FTS estará facultada a cargar al cliente el importe equivalente al valor de nuevo de la pieza de recambio correspondiente. La anterior disposición no es aplicable a los discos duros que hayan sido adquiridos por parte del cliente con la opción de retención de la propiedad.

Las piezas originales FTS que se instalen en un equipo FTS en el marco de una reparación de garantía tendrán la garantía que le reste al equipo reparado.

Para medios de almacenamiento de datos rige, independientemente del alcance de la garantía del equipo, la cobertura limitada de garantía descrita en las presentes condiciones de garantía (véase capítulo "Garantía limitada de componentes/consumibles").

FTS o el servicio técnico autorizado prestará los servicios relacionados con la garantía dentro de los horarios de trabajo establecidos a nivel local, a menos que se haya acordado de otro modo a través de una ampliación de la garantía. Los horarios de trabajo pueden variar según los usos de cada región o país.

En aquellos casos en los que sea posible que el cliente cambie él mismo un módulo sin conocimientos técnicos especializados y sin entrar en contacto con componentes en tensión (lo que

se conoce como CRU, *Customer Replacement Unit*), FTS se reserva el derecho de subsanar el fallo enviando al cliente la pieza de recambio o componente correspondiente junto con las instrucciones pertinentes para que el cliente pueda sustituir, montar o conectar la pieza él mismo. En estos casos FTS podrá solicitar el envío por parte del cliente de la pieza o componente defectuoso o reemplazado.

## Descripción de los tipos de garantía individuales

### Garantía de piezas de recambio



Tras consultar con la línea directa de asistencia al cliente (Service Desk), el cliente llevará su equipo defectuoso a uno de los puntos de servicio cualificados facilitados por FTS (servicio técnico asociado o centro de reparación). En caso de garantía, FTS correrá con los costes requeridos para el material y/o pieza de repuesto necesarios para subsanar la avería. Los costes por el tiempo de trabajo ocasionado, así como el transporte de ida y vuelta al punto de servicio cualificado (servicio técnico asociado o centro de reparación) corren por cuenta y riesgo del cliente.



### Garantía con servicio Bring-In

Tras consultar con la línea directa de asistencia al cliente (Service Desk), el cliente llevará su equipo defectuoso a uno de los puntos de servicio cualificados facilitados por FTS (servicio técnico asociado o centro de reparación). En caso de garantía, FTS asume los costes para el material o piezas de recambio necesarios.

Los costes por el transporte de ida y vuelta al punto de servicio cualificado (servicio técnico asociado o centro de reparación) corren por cuenta y riesgo del cliente.

### Garantía Return-to-Base (Garantía Send-In)



El cliente avisa telefónicamente a la línea directa de asistencia al cliente (Service Desk) de que su equipo es defectuoso. Si no fuese posible la eliminación de la avería llamando a línea directa de atención al cliente (Service Desk), el cliente será informado de cómo y a qué servicio técnico asociado de FTS puede enviar el aparato. En este caso, el cliente es responsable del envío, del seguro del producto y de los costes. En caso de garantía, FTS corre con los costes para el material necesario o bien las piezas de repuesto y el tiempo de trabajo así como con los gastos de envío del aparato al cliente o a otro lugar dentro del país en el que se encuentre el servicio técnico asociado de FTS.



### Garantía Collect-&-Return

El cliente avisa telefónicamente a la línea directa de asistencia al cliente (Service Desk) de que su equipo es defectuoso. En el caso de el Service Desk no pueda corregir la anomalía por teléfono, el equipo será recogido en el emplazamiento del cliente y transportado posteriormente a un centro de reparación. Una vez reparado, el equipo será devuelto al cliente. En caso de garantía, FTS correrá con los gastos de recogida del equipo, material preciso o piezas de repuesto, así como de las horas de trabajo y el transporte para la devolución del equipo al cliente.





## Garantía Door-to-Door

El cliente avisa telefónicamente al servicio de atención al cliente (HelpDesk) de que su equipo presenta una anomalía. Si no fuese posible la eliminación de la avería telefónicamente, el producto defectuoso se reemplazará gratuitamente por otro producto equivalente (Door to Door = envío hasta su domicilio).



## Garantía con servicio in situ

El cliente notifica la avería llamando por teléfono a la línea directa de atención al cliente *Service Desk*. Si el *Service Desk* no puede subsanar el fallo vía telefónica, un servicio técnico autorizado por FTS se personará en las instalaciones del cliente para subsanar el fallo in situ.

Requisito para la garantía con servicio in situ es que el emplazamiento del cliente se halle a una distancia no mayor de 50 km o bien a una hora de coche de los locales de un servicio técnico asociado de FTS o bien de un centro de reparación de FTS. En caso de distancias de desplazamiento superiores, FTS se reserva el derecho de facturar de forma independiente los costes de desplazamiento adicionales - tras previo acuerdo con el cliente -, o de reparar el equipo en un centro de reparación central de FTS tras su envío por parte del cliente. Esto tiene validez también en el caso de que no sea posible llevar a cabo la reparación in situ.

Para cualquier pregunta relacionada con las zonas de servicio consulte al *Service Desk*. Si la garantía cubre la incidencia, FTS asume los costes derivados de la mano de obra, del desplazamiento en un radio de 50 km, del transporte necesario y del material y piezas de recambio. Caso de que la garantía con asistencia in situ contemple además un tiempo de reacción o un tiempo de subsanación determinado, se aplicarán las disposiciones al respecto que se detallan más abajo (véase "Tiempos de servicio").

## Procedimiento en caso de garantía

A continuación se explica que debe hacer en caso de reclamación de la garantía.

Si contra todo pronóstico, su producto FTS presenta un fallo, póngase primero en contacto con la línea directa de asistencia al cliente (*Service Desk*) de FTS. A través de la misma, nuestros empleados le ayudarán a diagnosticar fallos y funciones defectuosas. En numerosas ocasiones podrá corregir el fallo simplemente por teléfono.

Adjunto a su producto encontrará un listado de los números de teléfono del *Service Desk*, que también podrá consultar en internet en <http://ts.fujitsu.com/support/serviceesk.html>. Antes de llamar al *Service Desk* prepare la siguiente información para tenerla a mano:

- Su nombre, dirección, código postal y número de teléfono en el que está localizable
- Denominación del modelo, código de artículo y número de serie del producto
- Fecha y establecimiento en el que adquirió el producto
- Breve descripción del problema

En caso de garantía, tenga también disponibles los CDs originales que se suministran con la compra y con los que puede restablecerse la configuración original de fábrica.

La línea *Service Desk* acordará con Ud. el siguiente paso a dar.

Deseamos aprovechar la oportunidad para recordarle que, en caso de garantía, grabaremos los datos proporcionados por usted por razones de aseguramiento de la calidad. Dichos datos serán empleados, en el marco de la gestión del caso de garantía, para el control de servicios de nuestro personal de asistencia técnica y de nuestros servicios técnicos asociados autorizados. Este proceso se lleva a cabo con el fin de garantizar un estándar elevado en la calidad del servicio de nuestros servicios técnicos asociados dentro del Grupo FTS y de sus filiales y sociedades matriz. Con este objetivo, es posible realizar asimismo una transferencia de los datos a terceros cualificados y con el encargo correspondiente.

Si en un caso concreto, usted no desea que se almacenen ni se empleen sus datos personales para otros fines que no sea la propia gestión del caso de garantía, ni que se transfieran en el marco de las mencionadas medidas de aseguramiento de la calidad, podrá notificárnoslo en cualquier momento por teléfono a través de nuestra línea directa de asistencia al cliente (Service Desk).

Se recomienda realizar una copia de seguridad de los datos con regularidad cada vez que se utilice el software o hardware del ordenador. Es especialmente recomendable hacer una copia de seguridad antes de cualquier actividad del servicio técnico, ya que no puede asegurarse en todos los casos que no vaya a perderse ningún dato durante las acciones del servicio técnico. Tenga en cuenta que usted, como usuario del equipo, es el único responsable de efectuar un aseguramiento completo de los datos y del software de las aplicaciones y del sistema operativo. Queda excluida expresamente la responsabilidad de FTS por pérdidas de información y de datos ocurridas dentro del marco de la prestación de la garantía.

## Garantía limitada de componentes/consumibles

En el caso de los siguientes componentes/consumibles el alcance de la garantía puede diferir del de la garantía del producto junto al que se han adquirido los componentes. Tenga en cuenta que algunos componentes pueden incorporar una garantía aparte del fabricante correspondiente.

Componentes/consumibles	Tipo de garantía	Duración de la garantía
Teclado y ratón adquiridos por separado y no incluidos en la caja del equipo	Garantía de material	24 meses
Teclado y ratón incluidos en la caja del equipo	Garantía de material	12 meses; ampliación de garantía opcional según país
Componentes adquiridos por separado no montados en el equipo, p. ej.: discos duros, unidades ópticas, tarjetas gráficas, memorias, etc.	Garantía de material	Mínimo 6 meses; ampliación de garantía opcional según país
Baterías recargables (acumuladores)	Garantía de material	12 meses  - Los procesos físicos y químicos provocan con el tiempo una disminución de la capacidad de los acumuladores. Por ello FTS otorga a este tipo de productos una garantía limitada de 12 meses.  - Las unidades de batería de reserva (BBU) nuevas para controladoras SAS/RAID guardan el contenido de la caché hasta 72 horas. Durante el período de garantía limitada de 12 meses le garantizamos que el contenido de la caché de la controladora RAID se guarda durante 24 horas.
Accesorios externos como altavoces, micrófono, auriculares, bolsas/maletines, lápices USB, etc.	Garantía de material	24 meses
Aparatos periféricos como impresora, escáner, cámara, etc.	Rigen las condiciones de garantía del fabricante original <sup>1)</sup>	Según fabricante
APC-USV (equipo autónomo)	Rigen las condiciones de garantía del fabricante original <sup>1)</sup>	36 meses según fabricante
Medios de almacenamiento de software	Garantía de material	6 meses <sup>2)</sup>

Unidades de estado sólido (SSD)	a) Server & Storage: rige la garantía del equipo  b) Work Place Systems: rige la garantía del equipo y/o la garantía indicada en la hoja de producto	
---------------------------------	--	--

<sup>\*)</sup> Pueden consultarse los datos sobre el tipo, el alcance y la duración de la garantía del fabricante original en la documentación adjunta al producto o solicitarse al Servicio Técnico de Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup> Durante un período de seis meses tras la compra del producto, FTS sustituye aquellos soportes de datos que en el momento de ser suministrados junto a un producto FTS presentaban ya un defecto físico. El software en sí no se incluye en la garantía.

Las baterías de la placa base se incluyen en la garantía del componente correspondiente.

## Acuerdos de la garantía

### La garantía no incluye:

- fallos o diferencias mínimas en la ejecución del producto que no sean relevantes para el valor y la finalidad para la que se ha concebido el producto
- puesta a disposición e instalación de actualizaciones/expansiones de software, controladores o del BIOS
- restablecimiento del estado inicial de funciones de seguridad, borrado de contraseñas, etc.
- aseguramiento o restablecimiento de datos o software específicos del cliente
- reinstalación de sistemas operativos o software que ya no funcionan (p. ej. por haber borrado archivos relevantes para el sistema, ajustes de sistema erróneos o bien programas que se reproducen por sí mismos, p. ej. virus informáticos)
- el funcionamiento exento de interrupciones o de fallos del software instalado o suministrado así como la calidad, prestaciones, adecuación para el mercado o idoneidad de este software o de su documentación de producto para cualquier finalidad, incluso aunque se haya suministrado junto con un producto FTS
- desgaste de soporte de datos, iluminación de fondo LCD, tubos de imagen de pantallas de plasma/monitores CRT (marcas de imagen en la pantalla o pérdidas de brillo)
- sustitución de pilas vacías
- piezas de desgaste y materiales de consumo (p. ej. cartuchos de impresora)
- pérdida de capacidad de acumuladores
- defectos de pixel en pantallas de ordenador portátil y pantallas LCD considerados dentro de la categoría de fallos II según ISO 9241-307

**La garantía no incluye además el diagnóstico y la eliminación de fallos causados por:**

- Uso y manipulación inadecuada del aparato o bien por haberlo utilizado para una finalidad diferente a aquella para la que ha sido fabricado (p. ej. rotura de LCD, daños mecánicos o de la carcasa, defectos en el cable o enchufe), ya sea por el cliente o por terceros; un trato inadecuado del aparato se da especialmente cuando se llevan a cabo acciones que no corresponden a las especificaciones en el manual del producto
- fuerza mayor (caída de un rayo, inundación, guerra, o casos similares)
- ensuciamiento (ratón, unidades para cintas, etc.)
- Influencias del entorno fuera de lo común (sobretensión, campos magnéticos, o casos similares) o bien
- otros casos de los que no se puede hacer responsable a FTS.

**El derecho de garantía se extingue,**

- cuando se utilizan o se equipan los productos de FTS con piezas, componentes o aparatos periféricos que no han sido autorizados por FTS para la aplicación concreta,
- en caso de prestaciones de servicio/reparaciones u otras modificaciones del producto llevadas a cabo por personas no autorizadas por FTS,

a no ser que el fallo no haya sido causado de forma fehaciente por estos sucesos, o sea consecuencia de ellos.

## Limitación de la responsabilidad

Queda excluido cualquier otro derecho de garantía no recogido explícitamente en estas condiciones de garantía, siempre y cuando no suponga una obligación o responsabilidad legal para FTS por parte de las leyes locales aplicables. Esto es especialmente válido para aquellos casos de reclamaciones de indemnización por daños emergentes, lucro cesante, pérdida de información o de datos o daños por interrupción de actividad comercial.

## Derecho vigente

La garantía queda sujeta al derecho vigente en el país donde se efectuó la adquisición del producto por parte del cliente final y deberá interpretarse en conformidad con dicho derecho. El convenio sobre contratos para la venta de artículos internacionales no es aplicable.

## Tiempos de servicio

En el caso de servicios FTS TopUp con niveles de servicio definidos se aplican además las siguientes definiciones:

### **Tiempo de reacción**

El tiempo de reacción es el tiempo comprendido entre la recepción del aviso de fallo y la comparecencia del técnico con la pieza de recambio oportuna (generalmente determinada mediante diagnóstico) en las instalaciones del cliente. El cálculo del tiempo de reacción no computa fuera de los tiempos de servicio acordados. El tiempo de reacción tampoco computa en el caso de que el fallo pueda subsanarse mediante asistencia remota.

El tiempo de incidencia finaliza en el momento en el que la infraestructura informática vuelve a funcionar y/o hasta que se consigue un avance adecuado en la resolución del problema. Los trabajos se pueden interrumpir temporalmente si no se dispone de las piezas o los recursos necesarios, aunque se reanudarán de forma inmediata en el momento en que éstos estén disponibles.

### **Tiempo de subsanación**

El tiempo de subsanación es el tiempo comprendido entre la recepción del aviso de fallo y el restablecimiento por parte del técnico del funcionamiento normal del hardware averiado. El cálculo del tiempo de subsanación no computa fuera de los tiempos de servicio acordados.

El tiempo de subsanación no contempla el tiempo necesario para restablecer los datos y/o instalar el software, el sistema operativo o las actualizaciones pertinentes ni para restablecer la configuración específica del cliente.

# Garanzia per i prodotti Fujitsu Technology Solutions

Grazie per aver scelto un prodotto di qualità di Fujitsu Technology Solutions (di seguito denominata "FTS"). I nostri prodotti sono stati sviluppati per soddisfare elevate esigenze di carattere tecnico e qualitativo. Per garantire la qualità dei prodotti anche al di là di questi limiti, concediamo ai nostri clienti finali, alle condizioni indicate di seguito, una garanzia per i nostri prodotti alla quale possono fare ricorso in caso di difetti dei materiali o di lavorazione del prodotto.

La garanzia concessa si fonda su un impegno volontario di FTS in veste di produttore nei confronti del primo acquirente di un apparecchio nuovo. La garanzia non vale per gli apparecchi che vengono messi in circolazione da FTS come apparecchi usati. **Inoltre il cliente finale gode di diritti legali che non vengono limitati da queste condizioni di garanzia.** La presente garanzia non dà origine a ulteriori diritti, diversi da quelli qui descritti. Indipendentemente da ciò, è possibile che oltre a questa garanzia del produttore, esistano garanzie proprie dei partner commerciali di FTS o di altri terzi che possono essere rivendicate esclusivamente nei confronti di questi.

## Condizioni di garanzia

La garanzia inizia a decorrere con il giorno del primo acquisto del prodotto da parte di un cliente finale presso il commerciante (data di acquisto del documento di acquisto originale oppure data del documento di trasporto originale). Si prega di ricordare che i diritti di garanzia si possono rivendicare solo a seguito della presentazione del documento originale di acquisto o della bolla di consegna originale. Conservi perciò il documento di acquisto o il documento di trasporto sempre insieme alla documentazione di garanzia.

Sul documento di acquisto/documento di trasporto devono essere annotati la descrizione e il numero di identificazione dell'apparecchio.

I diritti di garanzia devono essere rivendicati immediatamente dopo aver constatato il guasto presso FTS o presso il partner commerciale o di servizio.

## Ambito ed esecuzione delle prestazioni di garanzia

Salvo diversa regolamentazione, la garanzia comprende tutti i guasti di materiale e di lavorazione per il rispettivo periodo di garanzia. Il tipo e la durata esatti della garanzia per il prodotto FTS nonché la validità territoriale sono disponibili nel documento "Warranty Information" allegato al prodotto o dal collegamento "Warranty Information". Tuttavia possono risultare variazioni nel tipo e nella durata di garanzia nel documento di acquisto originale o nel documento di trasporto originale creati quando il prodotto è stato venduto come nuovo al cliente finale. Pertanto conservare con cura questi documenti.

L'ambito di validità e le condizioni generali della garanzia vengono riportati di seguito. Queste condizioni generali di garanzia non sono applicabili se il prodotto FTS è stato acquistato presso un'altra organizzazione nazionale locale Fujitsu al di fuori dell'area di vendita Fujitsu dell'Europa Centrale, Medio Oriente, Africa e India (CEMEA&I). In tal caso il cliente dovrà avvalersi di eventuali diritti di garanzia nei confronti dell'organizzazione nazionale locale Fujitsu competente. Il tipo e la durata della garanzia vengono stabiliti esclusivamente dalle condizioni generali della garanzia dell'organizzazione nazionale locale di Fujitsu competente e sono consultabili in Internet oppure richiedibili all'organizzazione stessa.

Sono esclusi dalla garanzia i difetti che sono stati causati da un utilizzo non conforme. Per utilizzo conforme si intende l'esercizio del prodotto nelle condizioni descritte nelle istruzioni per l'uso o nella documentazione del prodotto. La garanzia si limita al ripristino della caratteristiche hardware e dello stato che il prodotto originale aveva prima del guasto. A tale scopo è sufficiente che il prodotto in questione soddisfi i requisiti di test secondo le specifiche FTS in base alla scheda tecnica del prodotto. La garanzia di FTS non prevede il ripristino dei dati del cliente o di software.

Nell'ambito delle garanzie sopra citate e di quelle descritte più dettagliatamente di seguito, la garanzia avviene tramite riparazione o sostituzione in base alle decisioni di FTS. La sostituzione dei pezzi difettosi in caso di guasti dei materiali e/o difetti di lavorazione viene eseguita con pezzi nuovi o di pari valore. L'intero prodotto può essere anche sostituito con un prodotto uguale o equivalente dal punto di vista funzionale. In ogni caso il valore della prestazione di garanzia si limita al valore del prodotto difettoso.

I pezzi guasti rimossi da un prodotto nell'ambito di un caso di garanzia diventano di proprietà dell'organizzazione nazionale FTS responsabile e, a seconda del tipo e dei pezzi di ricambio, devono essere conservati dal cliente per un determinato periodo di tempo da concordarsi con FTS per un'eventuale ispezione o controllo. Se i pezzi non dovessero essere restituiti a FTS dietro richiesta, FTS è autorizzata ad addebitare al cliente l'importo corrispondente al valore del pezzo come nuovo del pezzo di ricambio corrispondente. Ciò non vale per i dischi rigidi per i quali è stata acquistata dal cliente un'opzione supplementare di ritenzione dei dischi rigidi.

Per i pezzi originali FTS utilizzati nei casi di garanzia, avrà validità solo il periodo di garanzia rimanente dell'apparecchio riparato, nel caso in cui tali parti siano installate in un prodotto FTS.

Per i supporti di memorizzazione dei dati, indipendentemente dall'ambito di garanzia del sistema, vale solo l'ambito di garanzia limitato descritto nelle presenti condizioni di garanzia (v. cap. Garanzia limitata per i componenti/materiali di utilizzo).

Le prestazioni di garanzia vengono eseguite da FTS o dai partner di servizio autorizzati negli orari di lavoro definiti localmente a meno che specificato diversamente da un'estensione della garanzia. Gli orari di lavoro possono variare in funzione delle diverse consuetudini nazionali e regionali.

Nei casi in cui è possibile sostituire un modulo senza competenze tecniche specifiche e senza toccare i componenti conduttori di corrente (i cosiddetti CRU, Customer Replacement Unit), FTS si riserva il diritto di riparare il guasto inviando al cliente un pezzo o un componente di ricambio che il cliente sarà in grado di sostituire, installare o collegare senza aiuto avvalendosi delle istruzioni fornite da FTS. In questi casi FTS è autorizzata a richiedere la restituzione delle parti difettose e sostituite o dei componenti rimossi.



## Descrizione dei singoli tipi di garanzia

### Garanzia per i pezzi di ricambio



Dopo essersi accordato con l'Service Desk il cliente porta il suo apparecchio guasto ad un centro di assistenza qualificato indicato da FTS (partner di assistenza o centro di riparazione). In caso di garanzia FTS si fa carico dei costi per il materiale e/o per il pezzo di ricambio necessario per eliminare il guasto. I costi per il tempo di lavoro e per le spese di trasporto al centro di assistenza qualificato (partner di servizio o centro riparazioni) sono a carico del cliente e a suo rischio.



### Garanzia di tipo 'Bring-In'

Dopo essersi accordato con l'Service Desk il cliente porta il suo apparecchio guasto ad un centro di assistenza qualificato indicato da FTS (partner di assistenza o centro di riparazione). In caso di garanzia FTS si assume i costi per il tempo di manodopera e per il materiale o per il pezzo di ricambio necessario.

Le spese di trasporto al centro di assistenza qualificato (partner di assistenza o centro di riparazione) sono a carico e a rischio del cliente.

### Garanzia Return-to-Base (Garanzia Send-In)



Il cliente denuncia il guasto del suo apparecchio telefonicamente all'Service Desk. Qualora non dovesse essere possibile risolvere il guasto telefonicamente tramite l'Service Desk, il cliente viene informato a quale partner di servizio FTS deve inviare l'apparecchio. In questo caso il cliente è responsabile della spedizione e dell'assicurazione, i relativi costi sono a suo carico. FTS in caso di garanzia si fa carico dei costi per il materiale o il pezzo di ricambio necessario e per i tempi di lavoro, nonché per la restituzione dell'apparecchio al cliente o ad un'altra località all'interno del Paese nel quale si trova il partner di servizio autorizzato da FTS.



### Garanzia Collect-&-Return

Il cliente denuncia il guasto del suo apparecchio telefonicamente all'Service Desk. Qualora non fosse possibile risolvere il problema telefonicamente tramite l'Service Desk, l'apparecchio viene ritirato presso il cliente e portato ad un centro di riparazione. A riparazione eseguita, l'apparecchio viene riportato al cliente. In caso di garanzia FTS si fa carico dei costi per il ritiro, per il materiale necessario e/o per il pezzo di ricambio e per la manodopera necessaria, nonché per la restituzione dell'apparecchio al cliente.

## Garanzia “Door to door”



Il cliente comunica il guasto del dispositivo all'Service Desk telefonicamente. Se non è possibile risolvere il guasto mediante l'assistenza telefonica, il prodotto difettoso viene sostituito gratuitamente tramite la consegna di un prodotto equivalente (servizio “Door to door” = sostituzione con consegna a domicilio).



## Garanzia con servizio di assistenza in loco

Il cliente denuncia il guasto del suo apparecchio telefonicamente al Service Desk. Qualora non fosse possibile risolvere il guasto telefonicamente tramite il Service Desk, un tecnico dell'assistenza autorizzato da FTS provvederà a eliminare il guasto presso la sede del cliente.

Requisito per l'assistenza in loco è che la sede del cliente si trovi entro un raggio di 50 km o ad un'ora di viaggio dalla sede di un partner di servizio FTS o di un centro di riparazioni FTS. In caso di percorsi più lunghi, FTS si riserva di fatturare separatamente al cliente, in accordo con il cliente stesso, le spese eccedenti di viaggio e di trasferta, oppure di riparare l'apparecchio dopo che il cliente lo ha inviato in un centro di riparazioni centrale di FTS. Questo vale anche nel caso in cui non sia possibile eseguire una riparazione in loco.

Per domande relative all'area di assistenza è a disposizione il Service Desk. In caso di garanzia FTS si assume le spese di manodopera e di viaggio nel raggio di 50 km, dell'eventuale trasporto e dei materiali o pezzi di ricambio necessari. Se la garanzia con assistenza in loco prevede anche un determinato tempo di reazione o di ripristino, verranno applicate le seguenti disposizioni (v. Tempi per la fornitura dell'assistenza).

## Procedura in caso di garanzia

Qui di seguito si spiega cosa fare per richiedere le prestazioni in garanzia.

Se il Suo prodotto FTS dovesse presentare inaspettatamente un errore, Si rivolga dapprima all'Service Desk di FTS. Qui i nostri collaboratori vi supporteranno nella diagnosi di guasti e malfunzionamenti. In molti casi il cliente è in grado di eliminare il guasto già telefonicamente.

La lista dei numeri telefonici del Service Desk è allegata al prodotto oppure è disponibile in Internet all'indirizzo <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Prima di chiamare il Service Desk, tenere a portata di mano le informazioni seguenti:

- Nome, indirizzo, codice d'avviamento postale e numero di telefono presso il quale si è raggiungibili
- Descrizione del modello, codice di articolo e numero di serie del prodotto
- Data e località nella quale è stato acquistato il prodotto
- Una breve descrizione del problema.

In caso di garanzia tenga sempre pronti anche i CD originali forniti all'acquisto, con i quali è possibile ripristinare la configurazione originale preinstallata.

L'Service Desk concorderà con Voi l'ulteriore procedura.

In questa occasione desideriamo ricordare che in caso di garanzia i dati indicati dal cliente verranno

salvati ai fini di assicurare un servizio di qualità. Questi dati verranno utilizzati nell'ambito della gestione del caso di garanzia per il controllo delle prestazioni del nostro personale di servizio e dei nostri partner di servizio autorizzati. Si procede in questo modo al fine di garantire uno standard elevato del servizio di qualità presso i nostri partner di servizio all'interno del Gruppo FTS e delle sue filiali e case madri. A tale scopo i dati possono essere trasmessi anche a soggetti terzi qualificati e opportunamente incaricati.

Qualora nel singolo caso non si dovesse desiderare che i dati personali vengano salvati, utilizzati e/o trasmessi nell'ambito dei citati interventi di qualità al di là di quanto strettamente necessario per la gestione della garanzia, è possibile comunicarlo telefonicamente in qualsiasi momento direttamente al nostro Service Desk.

Durante l'utilizzo di hardware e software si consiglia di eseguire sempre un regolare backup dei dati. In particolare un salvataggio di backup è assolutamente obbligatorio prima di ogni operazione di assistenza, in quanto non si può garantire che questo tipo di intervento non comporti una perdita di dati. Si ricordi che la responsabilità di un completo backup dei dati, comprese le applicazioni e il sistema operativo, è completamente a carico dell'utente dell'apparecchio. Si esclude qualsiasi responsabilità di FTS per perdite di dati e di informazioni che si verificano nell'ambito dell'esecuzione della garanzia.

## Garanzia limitata su componenti/materiali di consumo

La copertura della garanzia per i componenti/materiali di consumo seguenti può variare dalla copertura di garanzia per il prodotto con il quale è stato acquistato il componente. Tenere presente che alcuni componenti possono godere della copertura di una garanzia separata offerta da un altro produttore.

Componente/materiale di consumo	Tipo di garanzia	Durata della garanzia
Tastiera e mouse acquistati separatamente non inclusi nel pacchetto del sistema	Garanzia sul materiale	24 mesi
Tastiera e mouse inclusi nel pacchetto del sistema	Garanzia sul materiale	12 mesi, estensione della garanzia possibile in base alle condizioni del paese
Componenti acquistati separatamente, non installati nel sistema, come: dischi rigidi, unità ottiche, schede grafiche, supporti di memoria ecc.	Garanzia sul materiale	Almeno 6 mesi, estensione della garanzia possibile in base alle condizioni del paese
Batterie ricaricabili (accu)	Garanzia sul materiale	12 mesi  - nel corso del tempo i processi fisici e chimici riducono la capacità delle batterie ricaricabili. FTS offre pertanto una garanzia limitata di 12 mesi per questi prodotti.  - Nuove unità BBU (Battery Backup Units) per controller SAS/RAID mantengono il contenuto della cache del controller fino a 72 ore. Per il periodo di garanzia limitata di 12 mesi garantiamo che il contenuto della cache del controller RAID verrà mantenuto per 24 ore.
Accessori quali altoparlanti esterni, microfono, cuffie, astucci, chiavette USB, ecc.	Garanzia sul materiale	24 mesi
Periferiche come stampanti, scanner, videocamere, ecc.	Sono valide le condizioni di garanzia del produttore originale*	In base al produttore

APC-USV (dispositivi aggiuntivi)	Sono valide le condizioni di garanzia del produttore originale*	36 mesi, in base alle condizioni del produttore
Supporti di memorizzazione dati di prodotti software	Garanzia sul materiale	6 mesi <sup>**) </sup>
Unità SSD	a) Server e archiviazione: è valida la garanzia del sistema  b) Work Place System: è valida la garanzia del sistema o la garanzia specificata nella scheda del prodotto	

\*) Le indicazioni su tipo, ambito e durata della garanzia del produttore originale sono disponibili nella documentazione allegata al prodotto oppure verranno fornite su richiesta dall'assistenza tecnica Fujitsu.

\*\*) Per un periodo di tempo di sei mesi dopo l'acquisto FTS sostituirà i supporti dati forniti insieme a un prodotto FTS e che mostravano difetti fisici sin dalla consegna. Il software stesso non è coperto dalla garanzia.

Per le batterie sulla scheda di sistema vale la garanzia dell'apparecchio corrispondente.

## Esclusioni dalla garanzia

### Non rientrano nella garanzia:

- errori di scarsa entità o scostamenti delle caratteristiche del prodotto che sono irrilevanti per il valore e l'utilizzo conforme dell'apparecchio
- predisposizione e installazione degli update/upgrade di BIOS, driver o software
- ripristino di funzioni di sicurezza, cancellazione di parole chiave ecc.
- salvataggio e ripristino dei dati o del software specifici del cliente
- nuova installazione di software/sistemi operativi non più funzionanti (ad es. in seguito a cancellazione di file rilevanti per il sistema, impostazioni errate del sistema oppure programmi che si autoreplicano, ad esempio virus)
- funzionamento continuo e senza errori di software integrati, installati o in dotazione, nonché la qualità, le prestazioni, la commerciabilità o l'idoneità di questi software o della relativa documentazione del prodotto per qualsiasi scopo, anche se sono stati forniti insieme con il prodotto FTS
- fenomeni di usura di supporti dati, schermi a retroilluminazione LCD, tubi catodici di schermi al plasma/monitor CRT (bruciature o perdita di luminosità)

- sostituzione di batterie consumate
- pezzi soggetti ad usura o materiali di consumo (es. cartucce stampanti)
- diminuzione della capacità della batteria
- errori pixel nel display dei notebook e dei monitor LCD all'interno della classe di errore II secondo ISO 9241-307

**La garanzia non comprende inoltre la diagnosi e l'eliminazione di guasti che vengono provocati da:**

- utilizzo o manipolazione dell'apparecchio non conforme o non corretto da parte del cliente o di terzi (ad esempio rottura dello schermo LCD, danni meccanici o del telaio, cavi difettosi o connettori); per non corrette si intendono le azioni che non corrispondono a quanto prescritto nel manuale del prodotto
- forza maggiore (fulmini, inondazioni, guerra e simili)
- imbrattamento (mouse, dispositivi nastro, ecc.)
- influssi ambientali straordinari (sovratensione, campi magnetici eccetera) oppure
- altre circostanze non imputabili a FTS .

**La garanzia decade**

- se i prodotti FTS sono dotati o vengono utilizzati con pezzi, componenti o periferiche che non sono abilitati da FTS per il corretto utilizzo,
- per prestazioni di assistenza/riparazioni o modifiche di altro tipo del prodotto da parte di persone non autorizzate da FTS,

salvo il caso in cui il difetto non sia stato comprovatamente causato da questi eventi o dalle rispettive conseguenze.

## Limitazione della responsabilità

Si esclude qualsiasi diritto di garanzia che non sia espressamente citato nelle presenti condizioni di garanzia, salvo il caso che nella legislazione nazionale di volta in volta applicabile non sussista un obbligo di legge o una responsabilità legalmente definita per FTS. Ciò vale in particolare per i diritti di risarcimento per danni conseguenti, per mancato guadagno, per perdita di dati o di informazione o per danneggiamenti in seguito a interruzione del funzionamento.

## Legislazione vigente

La garanzia è sottoposta alla legislazione vigente del Paese, nel quale è avvenuto il primo acquisto del prodotto da parte del cliente finale presso il rivenditore e deve essere interpretata in accordo con essa. Non vengono applicati gli accordi sui contratti per la vendita internazionale di merci.

## Tempi per la fornitura dell'assistenza

Inoltre per i servizi TopUp di FTS valgono le definizioni seguenti:

### **Tempo di reazione**

Il tempo di reazione è il periodo che intercorre tra l'accettazione della chiamata e l'arrivo del tecnico nella sede del cliente con il pezzo di ricambio diagnosticato (se applicabile). La misurazione del tempo di reazione viene interrotta al di fuori dei tempi di assistenza pattuiti. Il tempo di reazione non viene considerato nelle situazioni in cui un guasto possa essere eliminato in remoto.

La risoluzione dei problemi continua fino a quando l'infrastruttura IT non è di nuovo operativa o fino a quando non sono stati eseguiti i progressi opportuni per la risoluzione del problema. L'intervento può essere interrotto per un periodo di tempo se sono richieste parti o risorse aggiuntive ma viene ripreso non appena queste sono disponibili.

### **Tempo di ripristino**

Il tempo di ripristino indica il tempo che intercorre tra l'accettazione della chiamata e il momento in cui il tecnico dell'assistenza ristabilisce l'operatività dell'hardware identificato come difettoso.

I tempi di ripristino non includono i tempi richiesti per recuperare i dati e/o installare il software, il sistema operativo o gli aggiornamenti corrispondenti e/o il recupero della configurazione specifica del cliente.





# Garanti för Fujitsu Technology Solutions produkter

Tack för att du bestämt dig för en kvalitetsprodukt från Fujitsu Technology Solutions (hädanefter kallat "FTS"). Våra produkter har utvecklats för att uppfylla höga tekniska och kvalitativa krav. För att ytterligare säkerställa kvaliteten ger vi dig som slutkund en garanti på våra produkter i enlighet med följande villkor. Denna kan du utnyttja vid material- eller tillverkningsfel på den produkt du har förvärvat.

Den utlovade garantin är baserad på ett frivilligt åtagande av FTS som tillverkare gentemot första förvärvare av nya apparater. Garantin gäller inte för apparater som FTS släppt ut på marknaden som begagnade apparater. Dessutom kan du som slutkund ha rätt till lagstadgade anspråk som inte begränsas av dessa garantivillkor. Andra anspråk eller anspråk utöver vad som här beskrivs kan inte göras gällande utifrån denna garanti. Oberoende av detta finns eventuellt, förutom denna tillverkargaranti, egna garantier från FTS försäljningspartner eller annan tredje part vilka endast kan göras gällande gentemot dessa.

## Garantivillkor

Garantin börjar den dag då en slutkund förvärvar produkten första gången av handlaren (originalköpekvittots köpedatum resp. originalpacksedelns datum). Observera att garantianspråk endast kan göras gällande mot uppvisande av originalköpekvittot respektive originalpacksedeln. Förvara därför ditt köpekvitto respektive din packsedel alltid tillsammans med garantidokumentet.

På köpekvittot/packsedeln måste enhetsbeteckningen och identitetsnumret för enheten finnas angivet.

När ett fel bekräftats måste garantianspråk utan dröjsmål framställas till FTS eller till en affärs- eller servicepartner.

## Garantins omfattning och utförande

Garantin omfattar, om inte annat är reglerat på annat sätt, alla material- och tillverkningsfel som uppträder under den respektive garantitid. Den typ och tidsperiod som gäller för garantin på FTS-produkten, och var den gäller geografiskt, framgår av en med produkten bifogad "Warranty Information" eller under länken till "Warranty Information" på vår webbplats. Avvikelser gällande den typ och tidsperiod som gäller för garantin finns också på originalfakturan respektive originalföljesedeln från första försäljningen av den nya varan till slutkund. Förvara därför dessa dokument på en säker plats.

Omfattning och ramvillkor för garantin beskrivs närmare nedan. Dessa garantivillkor kan inte användas, om FTS-produkten förvärvats från en annan regional nationell Fujitsuorganisation utanför Fujitsus försäljningsområde Centraleuropa, Mellanöstern, Afrika och Indien (CEMEA&I). I sådant fall måste garantianspråk ställas till den regionala nationella Fujitsuorganisationen. Garantityp och -tidsperiod bestäms därmed uteslutande av garantivillkoren för den aktuella regionala nationella Fujitsuorganisationen som för tillfället finns på Internet eller på förfrågan kan fås lokalt.

Garantin omfattar ej defekter som beror på annan än korrekt drift. Med korrekt drift avses den drift av produkten som beskrivs i användarmanualen resp. produktdokumentationen. Garantin begränsas till tillverkningen av hårdvaruegenskaperna och statusen som originalprodukten hade före defekten. Tillräckligt för detta är att den berörda produkten uppfyller testkraven i enlighet med FTS specifikationer för originalprodukten i enlighet med produktdatabladet. Garantin från FTS täcker inte återinställning av kunddata eller programvara.

Inom de ovan nämna och i det följande närmare beskrivna garantierna, utförs garantin enligt FTS val genom reparation eller utbyte. Utbyte av defekta delar sker med nya eller så gott som nya delar vid material- och/eller tillverkningsfel. I förekommande fall byts hela produkten ut mot en likadan eller funktionellt likvärdig produkt. I vilket fall begränsas garantins värde till värdet på den defekta produkten.

Defekta delar som demonterats från en produkt inom ramen för ett garantiärende övergår till att bli den aktuella ansvariga FTS-organisationens egendomen och måste - beroende på typ av reservdel - förvaras av kunden under en bestämd tid enligt avstämning med FTS för eventuell undersökning/kontroll. Om delarna på förfrågan inte kan överlämnas till FTS har FTS rätt att fakturera kunden för nyvärdet på motsvarande reservdelar. Detta gäller inte för hårddiskar, såvida inte kunden förvärvat en utökad möjlighet att behålla dem.

För originaldelar från FTS som används vid garantiärenden gäller den återstående garantitiden för den reparerade apparaten om de är inbyggda i en FTS-produkt.

För datalagringsmedia gäller oberoende av garantins omfattning för systemet endast en i dessa garantivillkor särskilt beskrivna begränsade omfattning (se kapitlet Begränsad garanti på komponenter/förbrukningsmaterial).

Garantiåtaganden fullgörs av FTS eller auktoriserade servicepartner under de lokalt för orten fastställda arbetstiderna, såvida inte annat överenskommits inom ramen för en utökad garanti. Arbetstiderna kan variera beroende på nationella eller regionala seder och bruk.

I fall då kunden själv kan byta ut en modul utan särskilda tekniska kunskaper och utan att komma i kontakt med strömförande komponenter (s.k. CRU – Customer Replacement Unit), förbehåller sig FTS rätten att rätta till felet genom att skicka en reservdel eller komponent till kunden så att kunden själv kan byta ut, montera eller ansluta den enligt anvisningar som tillhandahålls av FTS. FTS har i dessa fall rätt att kräva att defekta eller utbytta delar eller ersatta komponenter återsänds.

## Beskrivning av de enskilda garantityperna



### Reservdelsgaranti

Efter att ha konsulterat Service Desk:en lämnar kunden in sin defekta enhet till ett kvalificerat servicekontor (servicepartner eller reparationscenter), som FTS upplyser om. Vid garantifall övertar FTS kostnaderna för det material och/eller den reservdel som krävs för att åtgärda defekten. Kostnaderna för upplupen arbetstid och för transporten till och från det kvalificerade servicekontoret (servicepartner eller reparationscenter) debiteras kunden och sker på kundens risk.



### Inlämningsgaranti

Efter att ha konsulterat Service Desk:en lämnar kunden in sin defekta enhet till ett kvalificerat servicekontor (servicepartner eller reparationscenter), som FTS upplyser om. I garantifall tar FTS över kostnaderna för upplupen arbetstid och för den nödvändiga material- eller reservdelen.

Transporten till och från det kvalificerade servicekontoret (servicepartner eller reparationscenter) sker på kundens kostnad och risk.



### Return-to-Base-Garanti (inskickningsgaranti)

Kunden anmäler sin defekta enhet per telefon till Service Desk:en. Om det inte skulle vara möjligt att åtgärda störningen genom Service Desk:en via telefon, får kunden information om till vilken FTS servicepartner denne kan skicka in enheten och hur. Härvid är kunden ansvarig för försändelsen och försäkringen av produkten, kostnaderna står kunden för. Vid garantifall står FTS för det material resp. den reservdel och den arbetstid som krävs, samt att skicka tillbaka enheten till kunden eller till någon annan ort inom landet där den från FTS auktoriserade servicepartnern finns.



### Collect-&-Return-garanti

Kunden anmäler sin defekta enhet per telefon till Service Desk:en. Om det inte skulle vara möjligt att åtgärda störningen genom Service Desk:en via telefon, hämtas apparaten hos kunden och tas med till ett reparationscenter för reparation. Efter reparationen tas apparaten med till kunden igen. Vid garantifall står FTS för kostanden för avhämtandet, materialet resp. reservdelen och arbetstiden som krävs, samt returtransporten av apparaten till kunden.

## Dörr till dörr-garanti



Kunden anmäler sin defekta enhet per telefon till Service Desk:en. Om störningen inte kan avhjälpas per telefon, byts den defekta produkten ut genom en kostnadsfri leverans av en likvärdig produkt (leverans från dörr till dörr).



## Garanti med service på plats

Kunden anmäler sin defekta apparat per telefon till servicedesken. Om servicedesken inte kan lösa felet per telefon, åtgärdar en av FTS auktoriserad servicetekniker felet på plats hos kunden.

Förutsättning för servicen på plats är att kunden befinner sig inom 50 km eller en timmes körtid från platsen där det finns en FTS servicepartner eller FTS reparationscenter. Därutöver förbehåller sig FTS att vid längre framkörningsvägar fakturera färd- och restidskostnader som uppstår enligt överenskommelse med kunden, eller att reparera apparaten i ett centralt FTS reparationscenter efter att kunden skickat dit apparaten. Det senare gäller även för det fall att en reparation på plats ej skulle vara möjlig.

För frågor gällande service står vår servicedesk till ert förfogande. Vid ett garantiärende tar FTS på sig kostnaderna för uppkommen arbets- och restid inom 50 kms omkrets, för eventuell nödvändig transport och för nödvändigt material eller reservdelar. Om garantin med service på plats också gäller för en viss respons- eller reparationstid, gäller motsvarande villkor enligt följande definitioner (se Serviceomfattningstider).

## Åtgärder vid garantiärende

I det följande förklaras, vad du måste göra om garantin ska tas i anspråk.

Om din FTS-produkt mot förmodan skulle ha ett fel, vänd dig först till FTS Service Desk. Där kommer våra medarbetare att hjälpa dig att diagnostisera defekter och felfunktioner. I många fall kan de åtgärda störningar redan via telefon.

En lista med telefonnummer till servicedesken finns bifogad med produkten eller på Internet under <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Innan ni ringer till servicedesken ska följande information alltid finnas till hands:

- ert namn, adress, postnummer och ett telefonnummer på vilket ni kan nås,
- modellbeteckning, artikelkod och serienummer för produkten,
- datum och plats där produkten köpts,
- en kortfattad beskrivning av problemet.

Ha alltid de original-cd-skivor, som följde med vid köpet i beredskap i garantifall, med vilka den originalkonfiguration kan återställas, som var förinställd från fabriken.

Service Desk:en kommer att stämma av ytterligare åtgärder med dig.

Vi vill här uppmärksamma att vid garantifall lagrar vi de data som du anger för kvalitetssäkringens skull. Dessa data används inom ramen av garantifallgenomförandet för prestationskontrollen för vår servicepersonal och våra auktoriserade servicepartner. Detta görs för att säkerställa en hög standard på servicekvaliteten hos våra servicepartner inom FTS-gruppen och dess dotter- och moderbolag. För detta syfte kan även en överföring av datan till kvalificerad tredje man med hithörande uppdrag ske.

Skulle du i ett enskilt fall inte vilja att dina personrelaterade data lagras eller används utöver det omedelbara garantiförloppet, och/eller överförs inom ramen av de nämnda kvalitetssäkringsåtgärderna, kan du när som helst meddela detta till vår Service Desk via telefon.

En regelbunden säkring av data rekommenderas alltid vid användningen av hårdvara och programvara till datorer. Vi rekommenderar särskilt att du genomför en datasäkring innan serviceaktiviteter utförs, eftersom det inte kan garanteras, att data inte går förlorade genom servicen. Observera att ansvaret för en fullständig datasäkring inklusive användar- och operativsystemprogramvara uteslutande ligger hos dig som användare av apparaten. FTS ansvar för data- och informationsförluster, som uppstår inom ramen för utförandet av garantin är uttryckligen uteslutet.

## Begränsad garanti på komponenter/förbrukningsmaterial

För följande komponenter/förbrukningsmaterial kan garantiomfattningen avvika från den för produkten tillsammans med vilken komponenterna har köpts. Observera att det är möjligt att det också finns en separat garanti för komponenter från en annan tillverkare.

Komponenter/förbrukningsmaterial	Typ av garanti	Garantitid
Köpt separat, inte i systemkartong med tangentbord och mus	Materialgaranti	24 månader
I systemkartong med tangentbord och mus	Materialgaranti	12 månader, landsspecifik avvikande längre garanti är möjlig
Köpt separat, inte i systemet inbyggda komponenter, såsom:  hårddiskar, optiska läsare, grafikkort, minnen osv.	Materialgaranti	Minst 6 månader landsspecifik avvikande längre garanti är möjlig
Laddningsbara batterier (ackumulatorer)	Materialgaranti	12 månader  - fysikaliska och kemiska processer leder med tiden till en försämring av ackumulatorernas kapacitet. Därför ger FTS en begränsad garanti på 12 månader på dessa produkter.  - Nya batteribackupenheter (BBU) för SAS/RAID Controller håller innehållet i Controller-Cachen upp till 72 timmar. Under tiden för den begränsade garantin på 12 månader garanterar vi att innehållet i Cachen för RAID Controller hålls kvar i 24 timmar.
Tillbehör såsom extern högtalare, mikrofon, hörlur, väskor, USB-sticka osv.	Materialgaranti	24 månader
Perifera apparater såsom skrivare, skanner, kameror osv.	Här gäller garantivillkoren från originaltillverkaren <sup>1)</sup>	Tillverkarspecifik

APC-USV (extraapparat)	Här gäller garantivillkoren från originaltillverkaren <sup>*)</sup>	36 månader tillverkarspecifik
Datalagringsmedia från programvaruprodukter	Materialgaranti	6 månader <sup>**)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & lagring: Systemgarantin gäller  b) Work Place-system: Systemgarantin resp. i produktdatablad angiven garanti gäller	

<sup>\*)</sup> Uppgifter om typ, omfattning och tidsperiod för originaltillverkargarantier finns i den till produkten bifogade dokumentationen eller kan beställas från Fujitsus tekniska support.

<sup>\*\*) Under en tid på sex månader efter köp byter FTS ut datamedia om dessa levererats tillsammans med en FTS-produkt och redan vid leverans uppvisar en fysisk defekt. Programvara är i sig inte föremål för garanti.</sup>

För batterier på moderkortet gäller garantin för respektive apparat.

## Undantag från garantin

### Garantin omfattar inte:

- oväsentliga fel eller avvikelser i produktens beskaffenhet, vilka är ovidkommande för enhetens värde och avsedda användning
- att ställa till förfogande och installera BIOS-, drivrutiner- eller programvaru-uppdateringar/uppggraderingar
- återställning av säkerhetsfunktioner, upphäva lösenord etc.
- säkra eller återställa kundspecifik data eller programvara
- ny installation av programvara/operativsystem som inte fungerar längre (t.ex. genom att systemrelevanta filer raderas, felaktiga systeminställningar eller program som dupliceras av sig själv, t.ex. datavirus)
- avbrottsfri eller felfri körning av integrerad, lagrad eller medföljande programvara samt kvalitet, prestation, marknadsduglighet eller lämplighet av denna programvara eller dess produktdokumentation för något som helst syfte, även om den levererades tillsammans med en FTS produkt
- tecken på slitage hos datamedier, LCD-bakgrundsbelysningar, bildrör på plasmabildskärmar/CRT-monitorer (fastbränningar eller ljusstyrkeförlust)
- utbyte av förbrukade batterier
- slitagedelar och förbrukningsmaterial (t.ex. skrivarpatroner)
- minskande kapacitet hos batterier
- pixelfel för displayer på bärbara datorer och LCD-skärmar inom felklassen II enligt ISO 9241-307

### Garantin omfattar vidare inte diagnos och åtgärdande av störningar som förorsakats genom:

- icke fackmässig eller ej relevant användning eller behandling av enheten genom kunden eller tredje man (t.ex. LCD-brott, mekaniska skador eller skador på höljet, defekta kablar eller kontakter; icke fackmässigt är i synnerhet handlingar som inte motsvarar föregivna uppgifter i produkthandboken.
- force majeure (blixtnedslag, översvämning, krig och liknande)
- nedsmutsning (mus, bandenheter etc.)
- ovanlig miljöpåverkan (överspänning, magnetfält och liknande) eller
- andra omständigheter som ej ligger i FTS makt

### Garantin upphör att gälla,

- om FTS produkter utrustas eller används med delar, komponenter eller kringutrustningsenheter som inte frigivits för konkret användning av FTS,
- om service/reparationer eller andra förändringar utförts på produkten genom personer som inte auktoriserats av FTS,

om så inte är fallet att defekten bevisligen inte förorsakats eller är en följd av dessa händelser.



## Ansvarsbegränsning

Garantianspråk utöver vad som uttryckligen anges i dessa garantivillkor är uteslutna, såvida inte tvingande laglig skyldighet eller ansvar består för FTS enligt den landslag som tillämpas. Detta gäller speciellt också beträffande anspråk på ersättning för följeskador, utebliven vinst, data- eller informationsförlust eller skador till följd av driftsavbrott.

## Gällande lag

Garantin är underställd gällande lag i det land, i vilket det första köpet av produkten genom slutkunden har gjorts, och skall tolkas i överensstämmelse med detta. Överenskommelsen om avtal för internationell varuhandel tillämpas inte.

## Serviceomfattningstider

För FTS TopUp Services med fastställda servicenivåer gäller dessutom följande definitioner:

### Responstid

Responstiden utgörs av tiden från att störningen mottagits till den tidpunkt då en tekniker normalt kommer till kunden med den enligt diagnos behövliga reservdelen (om sådan behövs). Mätning av responstid avbryts utanför överenskommen servicetid. Responstiden gäller inte om en störning kan lösas per telefon.

Felsökning fortsätter tills IT-infrastrukturen åter fungerar eller tills rimliga framsteg gjorts med att lösa problemet. Arbetet kan avbrytas under en tid om ytterligare delar eller resurser erfordras och återupptas så snart dessa finns till hands.

### Reparationstid

Reparationstiden utgörs av tiden från att störningen mottagits till den tidpunkt då en servicetekniker normalt reparerar maskinvaran som identifierats som felaktig så att den kan användas igen. Mätning av reparationstid avbryts utanför överenskommen servicetid.

Reparationstiden innefattar inte den tid som krävs för att återställa data och/eller installation av programvara, driftssystem eller motsvarande uppdateringar, och/eller återställning av kundspecifik konfiguration.



# Garantie voor Fujitsu Technology Solutions producten

Dank u wel dat u een kwaliteitsproduct van Fujitsu Technology Solutions (hierna "FTS") hebt gekozen. Onze producten zijn ontwikkeld om aan hoge technische en kwalitatieve eisen te voldoen. Om ook verder de kwaliteit te garanderen verlenen we u als eindklant een garantie op onze producten conform de onderstaande voorwaarden. Op deze garantie hebt u recht als het door u aangeschafte product materiaal- of fabricagefouten vertoont.

De verleende garantie is gebaseerd op een eigen, vrijwillige verplichting van FTS als fabrikant jegens eerste kopers van nieuwe apparaten. De garantie geldt niet voor apparaten die door FTS als tweedehandsapparaten in omloop zijn gebracht. **Daarnaast kunt u als eindklant wettelijke rechten hebben die door deze garantievoorwaarden niet worden beperkt.** Andere of verdergaande rechten dan de hier beschreven rechten kunnen niet aan de garantie worden ontleend. Onafhankelijk daarvan is het mogelijk dat er naast deze fabrieksgarantie eigen garanties bestaan van de FTS verkooppartners of andere derden, welke garanties uitsluitend bij dezen kunnen worden opgeëist.

## Garantievoorwaarden

De garantie begint op de dag dat het product voor het eerst door een eindklant bij de verkoper wordt aangekocht (koopdatum van het originele aankoopbewijs of datum van de originele leveringsbon). Merk op dat garantieaanspraken enkel geldend kunnen worden gemaakt mits voorlegging van het origineel aankoopbewijs of de originele leveringsbon. Bewaar uw aankoopbewijs of uw leveringsbon dan ook altijd samen met de garantiedocumenten.

Op het aankoopbewijs of op de leveringsbon moeten de toestelomschrijving en het identificatienummer van het toestel vermeld zijn.

Garantieclaims moeten onmiddellijk na constatering van de fout bij FTS of de verkoop- of servicepartner worden ingediend.

## Omvang en levering van garantieprestaties

De garantie omvat, voorzover niet anders is geregeld, alle materiaal- en fabricagefouten die gedurende de specifieke garantieperiode optreden. Nadere informatie over het exacte type en de exacte duur van de garantie voor uw FTS product en de territoriale geldigheid ervan kunt u vinden in de met het product meegeleverde "Warranty Information", respectievelijk onder de link die in de "Warranty Information" is opgenomen. Bij het type en de duur van de garantie kunnen echter afwijkingen gelden, die zijn aangegeven in de bij de eerste verkoop van het nieuwe artikel gemaakte originele factuur of de originele leveringsbon. Bewaar deze documenten daarom goed.

Reikwijdte en randvoorwaarden van de garantie zijn in het onderstaande nader beschreven. Deze garantievoorwaarden vinden geen toepassing wanneer u de FTS producten buiten het Fujitsu verkoopgebied Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I) bij een andere regionale Fujitsu organisatie hebt gekocht. In dat geval moeten de eventuele garantieclaims worden ingediend bij de verantwoordelijke regionale Fujitsu organisatie. Het type en de duur van de garantie worden dan uitsluitend bepaald door de garantievoorwaarden van de desbetreffende regionale Fujitsu organisatie, waarbij u deze garantievoorwaarden altijd op het internet kunt bekijken of op aanvraag door deze organisatie ter beschikking gesteld kunt krijgen.

De garantie geldt niet voor defecten die het gevolg zijn van onregelmatig gebruik. Regelmatig gebruik is het gebruik van het product overeenkomstig de voorwaarden die beschreven zijn in de gebruiksaanwijzing of in de productdocumentatie. De garantie beperkt zich tot het herstel van de hardware-functionaliteit en de toestand van het originele product voor het defect zich heeft voorgedaan. Daarvoor volstaat het dat het product in kwestie voldoet aan de testvereisten overeenkomstig de FTS specificaties voor het origineel product zoals vermeld op de productfiche. De garantie van FTS omvat niet het herstellen van klantgegevens of software.

Binnen de hierboven vermelde en hierna meer in detail beschreven garanties gebeurt dit door herstelling of vervanging, naar gelang de beslissing van FTS. De vervanging van defecte onderdelen gebeurt bij materiaal- en/of verwerkingsfouten door nieuwe of door zo goed als nieuwe onderdelen. Eventueel wordt het volledige product vervangen door een gelijk of functioneel gelijkwaardig product. In elk geval is de waarde van de garantieprestatie beperkt tot de waarde van het defecte product.

Defecte onderdelen die in het kader van een garantiegeval uit een product worden verwijderd, worden het eigendom van de FTS organisatie van het desbetreffende land en moeten door de klant - afhankelijk van het type vervangende onderdelen - gedurende een bepaalde, met FTS af te spreken tijd worden bewaard voor een eventueel onderzoek/controle. Als deze onderdelen niet op verzoek aan FTS kunnen worden teruggegeven, heeft FTS het recht bij de klant een bedrag in rekening te brengen dat overeenkomt met de nieuwwaarde van het betreffende vervangende onderdeel. Dit geldt niet voor harde schijven waarvoor door de klant een aanvullende optie voor het behouden van de harde schijf is verkregen.

Voor originele onderdelen van FTS die in een garantiegeval worden gebruikt, geldt bij inbouw in een FTS product de resterende garantieduur van het gerepareerde apparaat.

Voor gegevensopslagmedia geldt, onafhankelijk van de garantieomvang van het systeem, alleen de in deze garantievoorwaarden afzonderlijk beschreven beperkte omvang (zie hoofdstuk Beperkte garantie op componenten/ verbruiksmateriaal).

Garantieprestaties worden door FTS of erkende servicepartners geleverd tijdens de lokaal vastgelegde werktijden, indien niet anders is overeengekomen in het kader van een aanvullende garantie. De werktijden kunnen afhankelijk van nationale of regionale gewoonten variëren.

In gevallen waarbij een modulevervanging door de klant zelf zonder speciale technische voorkennis en zonder aanraking van stroomvoerende onderdelen mogelijk is (zogenoeten CRU – Customer Replacement Unit), behoudt FTS zich het recht voor het defect te verhelpen door u een vervangend onderdeel of een component toe te sturen, waarbij u de vervanging, inbouw of aansluiting zelf uitvoert aan de hand van de door FTS beschikbaar gestelde handleiding. FTS heeft in deze gevallen het recht de retourzending van het defecte of vervangen onderdeel of de vervangen component te verlangen.

## Beschrijving van de verschillende garantietypes

### Vervangingsonderdeelgarantie



Na overleg met de Service Desk brengt de klant zijn defect toestel naar een door FTS opgegeven gekwalificeerd servicepunt (servicepartner of herstelcenter). In geval van garantie draagt FTS de kosten voor het materiaal en/of het wisselstuk dat nodig is om het defect te verhelpen. De kosten voor de gepresteerde werkuren en voor het transport heen en terug naar het gekwalificeerde servicepunt (servicepartner of herstelcenter) zijn ten laste van en gebeuren op risico van de klant.

### Bring-in-garantie



Na overleg met de Service Desk brengt de klant zijn defect toestel naar een door FTS opgegeven gekwalificeerd servicepunt (servicepartner of herstelcenter). In geval van garantie draagt FTS de kosten voor de gepresteerde werkuren en voor het vereiste materiaal of wisselstuk.

Het transport heen en terug naar het gekwalificeerde servicepunt (servicepartner of herstelcenter) is ten laste van en gebeurt op risico van de klant.

### Return-to-Base-Garantie (Send-In-garantie)



De klant meldt zijn defect toestel telefonisch aan de Service Desk. Als de Service Desk de storing niet telefonisch kan verhelpen, wordt aan de klant meegedeeld naar welke FTS servicepartner hij het toestel kan terugsturen. Daarbij is de klant verantwoordelijk voor de verzending en de verzekering van het product; de kosten daarvoor zijn te zijner laste. FTS draagt in geval van garantie de kosten voor het vereiste materiaal of wisselstuk en de gepresteerde werkuren, alsook voor het terugsturen van het toestel naar de klant of naar een andere plaats in het land waar de door FTS erkende servicepartner zich bevindt.

### Collect-&-Return-garantie



De klant meldt zijn defect toestel telefonisch aan de Service Desk. Als de storing niet telefonisch door de helpdesk kan worden verholpen, wordt het toestel bij de klant afgehaald en ter herstelling naar een herstelcenter gebracht. Als de herstelling uitgevoerd is, wordt het toestel weer bij de klant teruggeleverd. FTS draagt in geval van garantie de kosten voor de afhaling, het vereiste materiaal of wisselstuk en de gepresteerde werkuren, alsook het transport van het toestel naar de klant.



## Door-to-Door-garantie

De klant meldt zijn defect toestel telefonisch aan de Service Desk. Als de storing niet telefonisch kan worden verholpen, wordt het defecte product in geval van garantie gratis vervangen door de levering van een gelijkwaardig product (door to door - vervangen bij de huisdeur).



## Garantie met service ter plaatse

De klant meldt zijn defecte apparaat telefonisch aan de Service Desk. Als de storing niet telefonisch kan worden verholpen door de Service Desk, zal een door FTS gemachtigde servicemonteur de fout op de standplaats van de klant verhelpen.

Voorwaarde voor deze service ter plaatse is wel, dat de standplaats van de klant zich binnen 50 km of één uur rijtijd rond de zetel van een FTS servicepartner of FTS herstelcenter bevindt. Als de afstand groter is, heeft FTS het recht de daardoor veroorzaakte verplaatsings- en reistijdskosten in overleg met de klant afzonderlijk in rekening te brengen of het toestel na toesturing door de klant in een centraal FTS herstelcenter te herstellen. Dit laatste geldt ook als een herstelling ter plaatse niet mogelijk is.

Voor vragen over het servicegebied staat onze Service Desk voor u klaar. In geval van garantie draagt FTS de kosten voor de benodigde werk- en reistijd in een straal van 50 km, voor het eventueel vereiste transport en voor het benodigde materiaal of vervangend onderdeel. Indien de garantie met service ter plaatse bovendien voorziet in een bepaalde reponstijd of hersteltijd, gelden de desbetreffende hieronder gedefinieerde bepalingen (zie Tijden voor levering van prestaties)

## Procedure in geval van garantie

Hierna wordt beschreven wat u in geval van een garantieaanspraak moet doen.

Mocht uw FTS product tegen alle verwachtingen in een fout vertonen, dan kunt u eerst contact opnemen met de FTS Service Desk. Daar zullen onze medewerkers u helpen om defecten en functiestoringen te diagnosticeren. Vaak kan de storing telefonisch worden verholpen.

Een lijst met telefoonnummers van de Service Desk is met uw product meegeleverd. Een actuele lijst vindt u ook op internet onder <http://ts.fujitsu.com/support/serviceDesk.html> . Houd altijd de volgende gegevens gereed voordat u de Service Desk belt:

- uw naam, adres, postcode en een telefoonnummer waarop u te bereiken bent
- de modelnaam, de artikelcode en het serienummer van het product
- de datum en de plaats waar u het product hebt gekocht
- een korte beschrijving van het probleem.

Hou in geval van garantie ook altijd de originele CD's bij de hand, die bij de aankoop werden meegeleverd en waarmee de in de fabriek ingestelde originele configuratie kan worden hersteld.

De Service Desk zal met u de verdere procedure afspreken.

Wij wensen van de gelegenheid gebruik te maken om u erop te wijzen dat wij in een garantiegeval de door u opgegeven informatie opslaan met het oog op de kwaliteitszorg. Deze gegevens worden tijdens de afhandeling van het garantiegeval gebruikt voor de prestatiecontrole van ons onderhoudspersoneel en onze erkende servicepartners. De reden hiervoor is dat we een hoge

servicekwaliteit wensen te verzekeren bij onze servicepartners binnen de FTS-groep en de dochter- en moederondernemingen. Daarom kan informatie ook worden doorgegeven aan gekwalificeerde en dienovereenkomstig gelaste derden.

Als u in uw specifiek geval niet wenst dat uw persoonlijke gegevens buiten de onmiddellijke garantieafhandeling worden opgeslagen, worden gebruikt en/of in het kader van de vermelde kwaliteitszorg worden doorgegeven, kan u ons dit altijd telefonisch via onze helpdesk meedelen.

Bij gebruik van hard- en software is het steeds aan te bevelen regelmatig een reservekopie van gegevens te maken. Een reservekopie is altijd aangewezen voor onderhoudswerken worden uitgevoerd, want het kan onmogelijk worden uitgesloten dat er gegevens verloren gaan ten gevolge van onderhoudsactiviteiten. Merk op dat de verantwoordelijkheid voor een volledige reservekopie inclusief toepassings- en besturingssysteemsoftware, uitsluitend bij u als gebruiker van het toestel berust. De aansprakelijkheid van FTS voor gegevens- en informatieverlies in het kader van het leveren van de garantie, is uitdrukkelijk uitgesloten.



## Beperkte garantie op componenten/ verbruiksmateriaal

Bij de volgende componenten/verbruiksmaterialen kan de garantieomvang afwijken van de garantieomvang van het product waarmee u de component hebt verkregen. Let erop dat er voor componenten mogelijk ook een aparte garantie van een andere fabrikant bestaat.

Componenten/verbruiksmateriaal	Garantietype	Garantieduur
Apart gekochte, niet in de systeemdoos meegeleverde toetsenbord en muis.	Materiaalgarantie	24 maanden
In de systeemdoos meegeleverde toetsenbord en muis	Materiaalgarantie	12 maanden, landspecifiek afwijkend langere garantie mogelijk
Apart gekochte, niet in het systeem ingebouwde componenten, zoals: harde schijven, optische stations, grafische kaarten, geheugen, etc.	Materiaalgarantie	Minstens 6 maanden landspecifiek afwijkend langere garantie mogelijk
Opladbare batterijen (accu's)	Materiaalgarantie	12 maanden  - Fysische en chemische processen leiden na verloop van tijd tot een afname van de capaciteit van de accumulatoren. Daarom verleent FTS op deze producten een beperkte garantie van 12 maanden.  - Nieuwe Battery Backup Units (BBU) voor SAS/RAID-controllers behouden de inhoud van de controller-cache maximaal 72 uur. In de periode van de beperkte garantie van 12 maanden garanderen we dat de inhoud van de cache van de RAID-controllers 24 uur behouden blijft.
Accessoires zoals externe luidsprekers, microfoon, hoofdtelefoon, tassen, USB-stick, etc.	Materiaalgarantie	24 maanden
Randapparatuur zoals printer, scanner, camera's etc.	Hierbij gelden de garantievoorwaarden van de originele fabrikant <sup>*)</sup>	afhankelijk van fabrikant

APC-USV (uitbreidingsapparaat)	Hierbij gelden de garantievoorwaarden van de originele fabrikant <sup>*)</sup>	36 maanden afhankelijk van fabrikant
Gegevensopslagmedia van softwareproducten	Materiaalgarantie	6 maanden <sup>**) </sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Storage: hierbij geldt de systeemgarantie  b) Work Place Systems: hierbij geldt de systeemgarantie of de in het productinformatie blad aangeven garantie	

<sup>\*)</sup> Gegevens over type, omvang en duur van de garantie van de originele fabrikanten kunt u vinden in de met het product meegeleverde documentatie of navragen bij de Technische Support van Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup>  Gedurende een periode van zes maanden na aankoop vervangt FTS gegevensdragers, indien deze zijn meegeleverd met een FTS product en al bij levering een fysiek defect hebben. De software zelf is geen voorwerp van garantie.

Bij batterijen op het systeemboard geldt de garantie van het desbetreffende apparaat.

## Garantie-uitsluitingen

### Niet onder de garantie vallen:

- Onbelangrijke fouten of afwijkingen in de toestand van het product, die onbeduidend zijn voor de waarde en het voorgeschreven gebruik van het toestel
- Beschikbaarstelling en installatie van BIOS-, driver- of software-updates/upgrades
- Terugstellen van veiligheidsfuncties, wissen van wachtwoorden, enz.
- Opslaan of herstellen van klantspecifieke gegevens of software
- Herinstallatie van geblokkeerde software/besturingssystemen (b.v. door verwijderen van systeemrelevante bestanden, verkeerde systeeminstellingen of zichzelf reproducerende programma's, b.v. computervirussen).
- De onderbrekingsvrije of foutvrije werking van geïntegreerde, gekopieerde of bijgeleverde software en de kwaliteit, de prestaties, de marktgeschiktheid of de geschiktheid van deze software of zijn productdocumentatie voor een of ander doel, zelfs als de software samen met een FTS product werd geleverd.
- Slijtageverschijnselen aan gegevensdragers, LCD-achtergrondverlichtingen, beeldbuizen van plasmabeeldschermen/CRT-monitoren (inbranding of helderheidsverlies)
- Vervanging van verbruikte batterijen
- Slijtageonderdelen en verbruiksmaterialen (b.v. printerpatronen)
- Afnemende capaciteit van accu's
- Pixelfouten bij Notebook-displays en LCD-beeldschermen binnen foutklasse II volgens ISO 9241-307

### De garantie omvat verder niet de diagnose en het verhelpen van storingen die het gevolg zijn van:

- onvakkundig of verkeerd gebruik of behandeling van het toestel door de klant of derden (b.v. LCD-breuk, mechanische schade of schade aan de behuizing, defecte kabels of stekkers); onvakkundig zijn met name handelingen die niet overeenkomen met de informatie in het producthandboek.
- overmacht (blikseminslag, overstroming, oorlog)
- vervuilingen (muis, tapetransportsystemen enz.)
- uitzonderlijke omgevingsinvloeden (overspanning, magneetvelden) of
- andere omstandigheden waarvoor FTS niet kan instaan.

### De garantieaanspraak vervalt

- als FTS producten worden voorzien van of gebruikt met onderdelen, componenten of randapparaten die niet door FTS vrijgegeven zijn voor de concrete toepassing,
- als serviceprestaties/herstellingen of andere wijzigingen aan het product werden uitgevoerd door personen die niet door FTS erkend zijn,

tenzij het defect aantoonbaar niet door deze gebeurtenissen werd veroorzaakt of het gevolg ervan is.

## Aansprakelijkheidsbeperking

Andere aanspraken van de garantienemer dan die welke uitdrukkelijk in deze garantievoorzwaarden vermeld zijn, zijn uitgesloten, tenzij er volgens het specifiek toepasbare nationale recht een dwingende wettelijke verplichting of aansprakelijkheid voor FTS bestaat. Dit geldt met name ook voor aanspraken voor vervanging van consequentiële schade, winstverlies, gegevens- of informatieverlies, of schade ten gevolge van werkingsonderbreking.

## Geldende wetgeving

De garantie is onderworpen aan de wettelijke bepalingen van het land waarin het product voor het eerst door de eindklant bij de verkoper werd aangekocht, en moet in overeenstemming met dit recht worden geïnterpreteerd. Het akkoord over contracten voor de internationale goederenverkoop is niet van toepassing.

## Prestatieleveringstijden

Voor FTS TopUp Services met vastgelegde Service Levels gelden bovendien de volgende definities:

### Responstijd

De responstijd betekent het tijdsbestek vanaf de ontvangst van de storingsmelding tot aan het tijdstip waarop een monteur normaal gesproken met het via de diagnose bepaalde vervangende onderdeel (indien vereist) op de standplaats van de klant aankomt. De meting van de responstijd wordt buiten de overeengekomen servicetijd onderbroken. De responstijd komt te vervallen in gevallen waarbij een storing via externe toegang (remote) kan worden verholpen.

De ontstoring duurt voort tot de IT-infrastructuur weer klaar voor gebruik is of tot voldoende voortgang bij de probleemoplossing is geboekt. Het werk kan tijdelijk worden gestaakt wanneer extra onderdelen of hulpmiddelen nodig zijn, maar wordt weer hervat zodra deze beschikbaar zijn.

### Hersteltijd

De hersteltijd betekent het tijdsbestek vanaf de ontvangst van de storingsmelding tot aan het tijdstip waarop een servicemonteur gewoonlijk de bruikbaarheid herstelt van de hardware die als gebrekkig werd geïdentificeerd. De meting van de hersteltijd wordt buiten de overeengekomen servicetijd onderbroken.

De hersteltijd omvat niet de tijd die nodig is voor het herstel van gegevens en/of de installatie van software, besturingssysteem of updates hiervan en/of het herstel van de klantspecifieke configuratie.

# Garanti for Fujitsu Technology Solutions produkter

Tak fordi De har købt et kvalitetsprodukt fra Fujitsu Technology Solutions (efterfølgende kaldet "FTS"). Vores produkter er udviklet, så de kan opfylde høje krav til teknik og kvalitet. For at sikre kvaliteten derudover yder vi Dem som slutbruger en garanti på vores produkter, som De, iht. nedenstående betingelser, kan gøre brug af i tilfælde af materiale og forarbejdningsfejl på det købte produkt.

Garantien skal ses som en frivillig forpligtelse, som FTS som producent indgår i forhold til førstegangskøbere af nye apparater. Garantien gælder ikke apparater, som FTS har bragt i handlen som brugte apparater. **Derudover kan De som slutbruger have lovmæssige krav, der ikke indskrænkes af garantibetingelserne.** Andre eller yderligere krav, end de her beskrevne, kan ikke gøres gældende iht. garantien. Uafhængig af dette findes der muligvis ud over denne producentgaranti individuelle garantier udstedt af FTS-salgspartnere eller anden tredjepart, der udelukkende kan gøres gældende over for disse.

## Garantibetingelser

Garantien træder i kraft på dagen af det første køb af produktet af en slutbruger fra forhandleren (købedato på originalkvitteringen/fakturaen eller dato på den originale følgeseddel). Vær opmærksom på at garantikrav kun kan gøres gældende mod fremlæggelse af originalkøbskvitteringen eller originalfølgeseddelen. Opbevar derfor deres købskvittering eller Deres følgeseddel sammen med garantipapirerne.

Typebetegnelsen og apparatets ID-nummer skal fremgå af købskvitteringen/følgesedlen.

Garantikrav skal gøres gældende over FTS eller salgs- eller servicepartneren straks efter fejlen opdages.

## Omfang af og ydelse af garantien

Såfremt intet andet er aftalt, omfatter garantien alle eventuelle materiale- og forarbejdningsfejl, der måtte optræde i garantiperioden. Den nøjagtige garantitype og -periode for dit FTS-produkt samt dets territoriale gyldighed står i „Warranty Information“, der er vedlagt produktet eller linket under „Warranty Information“. Afvigelser fra garantitypen og -perioden kan dog fremgå af den originalfaktura eller originalfølgeseddel, der er udstedt ved første salg af den nye vare. Dette dokument skal derfor opbevares et sikkert sted.

Garantiens rækkevidde og rammebetingelser beskrives nærmere nedenfor. Disse garantibetingelser finder ikke anvendelse, hvis De har købt FTS-produkterne uden for Fujitsu salgsområdet Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I) ved en anden regional Fujitsu landeorganisation. I dette tilfælde opstår eventuelle garantikrav umiddelbart over for den pågældende regionale Fujitsu landeorganisation. Garantitype og -periode retter sig i det tilfælde udelukkende efter garantibetingelserne for den pågældende regionale Fujitsu landeorganisation, som De til hver en tid kan se på internettet eller kan få stillet til rådighed på forespørgsel.

Mangler, der skyldes uhensigtsmæssig brug, er ikke omfattet af garantiordningen. Hensigtsmæssig brug af produktet forudsætter, at der tages højde for de forhold, der beskrives nærmere i driftsvejledningen og produktdokumentationen. Garantien er begrænset til fremstilling af hardware-ydelseskendtegn og den tilstand, som produktet havde inden defekten. I den forbindelse anses det for tilstrækkeligt, at produktet opfylder afprøvningsbetingelserne i henhold til FTS specifikationer for originalproduktet (se produktdatablad). FTS garanti omfatter ikke genoprettelse af kundedata og software.

Indenfor de ovennævnte og nedenstående nærmere beskrevne garantier foretages garantien efter FTS' valg ved reparation eller udskiftning. I tilfælde af materiale- eller forarbejdningsfejl vil defekte dele blive erstattet med nye dele eller dele, der er så godt som nye. I givet fald udskiftes hele produktet med et ens eller funktionelt ens produkt. Under alle omstændigheder vil garantiydelsens værdi begrænse sig til det mangelfulde produkts værdi.

Ejendomsretten til de defekte dele, der fjernes fra et produkt i forbindelse med en garanti, overgår til den ansvarlige FTS landeorganisation, og skal af kunden – afhængig af reservedelstypen – opbevares for undersøgelse/kontrol i en periode, der aftales med FTS. Hvis disse dele ikke udleveres til FTS på forespørgsel, er FTS berettiget til at fakturere kunden for nyværdien af den pågældende reservedel. Dette gælder ikke for harddiske, hvortil der fra kundens side er blevet erhvervet en supplerende option, så denne har lov til at beholde harddisken.

For FTS originaldele, der anvendes i forbindelse med garanti, gælder kun den resterende garantiperiode for det reparerede apparat ved montering i et FTS produkt.

For datamedier gælder kun det i disse garantibetingelser separat beskrevne indskrænkede omfang, uafhængig af systemets garantiomfang. (se kapitlet Indskrænket garanti på komponenter/forbrugsmateriale).

Garantiydelser ydes via FTS eller autoriserede servicepartnere inden for de lokalt fastlagte arbejdstider, medmindre andet er aftalt inden for rammerne af en udvidet garanti. Arbejdstiderne kan variere på grund af nationale eller regionale skikke.

FTS forbeholder sig retten til, i tilfælde hvor det er muligt for kunden uden særligt teknisk forkendskab og uden kontakt til strømførende dele, selv at foretage udskiftning af moduler (såkaldt CRU – Customer Replacement Unit), at afhjælpe defekten ved, at De får tilsendt en reservedel eller en komponent og selv kan foretage udskiftning, montering eller tilslutning vha. den vejledning, der stilles til rådighed af FTS. FTS er i disse tilfælde berettiget til at forlange returnering af den defekte eller udskiftede del eller den erstattede komponent.

## Beskrivelse af de enkelte garantlyper

### Reservedelsgaranti



Efter aftale med Service Desk'en bringer kunden det defekte apparat til et kvalificeret servicested, som er meddelt af FTS (servicepartner eller reparationscenter). I tilfælde af garanti afholder FTS udgifterne til materialer og/eller reservedele, der kræves til udbedring af manglen. Omkostninger for den anvendte arbejdstid og transporten til og fra det kvalificerede servicested (servicepartner eller reparationscenter) er på kundens regning og risiko.



### Indleveringsgaranti

Efter aftale med Service Desk'en bringer kunden det defekte apparat til et kvalificeret servicested, som er meddelt af FTS (servicepartner eller reparationscenter). I tilfælde af garanti overtager FTS omkostningerne for arbejdstid og for det anvendte materiale eller reservedele.

Omkostninger for transporten til og fra det kvalificerede servicested (servicepartner eller reparationscenter) er på kundens regning og risiko.

### Return-to-base-garanti (indleveringsgaranti)



Kunden melder sit defekte apparat telefonisk ved Service Desk'en. Hvis denne ikke kan løse problemet telefonisk, vil kunden få oplyst, hvilken af FTS servicepartnere han/hun kan sende apparatet til. Kunden er ansvarlig for forsendelse og forsikring af produktet og afholder samtlige udgifter i forbindelse hermed. I tilfælde af garanti afholder FTS alle udgifter til materialer/reservedele, medgået tid samt returnering af apparatet til kunden eller en af FTS autoriserede servicepartnere i landet.



### Collect-&-Return-Garanti

Kunden melder sit defekte apparat telefonisk ved Service Desk'en. Er en fejlafhjælpning via telefon ikke mulig, afhentes apparatet hos kunden og sendes til et reparations-center til reparation. Efter reparationen sendes apparatet tilbage til kunden. FTS afholder i tilfælde af garanti omkostningerne til afhentning, det nødvendige materiale og den brugte arbejdstid samt tilbagetransport af apparatet til kunden.

## Door-to-door-garanti



Kunden melder sit defekte apparat telefonisk hos Service Desk. Er en telefonisk fejlfhjælpning ikke mulig, udskiftes det defekte produkt gratis gennem levering af et ligeværdigt produkt (door to door = udskiftning i døren).



## Garanti med på-stedet-service

Kunden giver telefonisk meddelelse om et defekt apparat ved vores service desk. Hvis service desken ikke kan afhjælpe fejlen telefonisk, afhjælpes den af en autoriseret FTS-servicetekniker hos kunden.

Ved på-stedet-servicen forudsættes det, at kunden ikke bor længere end 50 km (en times kørsel) fra en af FTS servicepartnere eller FTS kundeservice. Ved længere kørselstrækninger forbeholder FTS sig retten derudover at beregne kørselstid og gebyrer efter aftale med kunden eller at reparere apparatet efter medtagelsen af kunden i et centralt FTS reparations-center. Dette gælder også, hvis en reparation på stedet ikke er mulig.

Vores service desk står til rådighed ved spørgsmål i forbindelse med serviceområdet. I tilfælde af garanti overtager FTS omkostningerne for den påløbne arbejds- og rejsetid i en omkreds på 50 km, for den eventuelle transport og for det anvendte materiale eller den anvendte reservedel. Hvis garantiperioden med service på stedet beregner en bestemt reaktionstid eller genetableringstid ud over dette, så gælder de pågældende, nedenstående definerede vilkår (se Tider for erlæggelse af ydelser).

## Fremgangsmåde i tilfælde af garanti

Efterfølgende beskrives, hvad De skal gøre i tilfælde af et garantikrav.

Opstår der mod forventning en fejl ved Deres FTS produkt, kontakt venligst først FTS Service Desk. Der vil vores medarbejdere være Dem behjælpelig med at diagnosticere defekter og fejlfunktioner. De kan i mange tilfælde afhjælpe fejlen allerede via telefon.

Der følger en liste over Service Desk-telefonnumre med produktet eller De kan finde listen på internettet på <http://ts.fujitsu.com/support/servicesdesk.html>. Sørg for altid at have følgende informationer klar, når De ringer til service desk:

- Deres navn, adresse, postnummer og et telefonnummer, hvor vi kan træffe Dem
- produktets modelbetegnelse, artikelkode og serienummer
- dato og sted for køb af produktet
- en kort beskrivelse af problemet.

Hav i tilfældet af garanti altid de leverede original-CD'ere parat, således at den fra fabrikken installerede originalkonfiguration kan genindlæses.

Service Desk'en vil aftale den videre fremgangsmåde med Dem.

Vi vil ved denne lejlighed gøre opmærksom på at vi gemmer dataene vedrørende garantitilfældet for



en yderligere kvalitetssikring. Disse data anvendes under behandling af garantien til ydelseskontrol af vores servicepersonale og vores servicepartnere. Dette sker for at sikre en høj standard af service hos vores servicepartnere inden for FTS koncernen og dennes moder- og datterselskaber. Til dette formål kan data overføres til kvalificerede og autoriserede tredje personer.

Skulle De ikke ønske at Deres persondata gemmes, benyttes og eller overføres inden for de nævnte kvalitetssikringstiltag udover den direkte garantibehandling, kan De meddele dette telefonisk til vores Helpdesk.

Ved brug af computerhardware eller - software anbefales det at sikre dataene med jævne mellemrum. En datasikring kan specielt anbefales før servicearbejde, idet ikke kan garanteres at der ikke mistes nogen data. Læg mærke til, at det er Dem som bruger, der udelukkende bærer ansvaret for fuldstændig datasikring inkl. applikations- og operativsystem-software. Ethvert ansvar af FTS for de inden for frembringelsen af garantien opstående data- og informationstab er udtrykkeligt udelukket.

## Begrænset garanti for komponenter/forbrugsmateriale

Ved følgende komponenter/forbrugsmateriale kan garantiomfanget afvige fra det produkt, som De har købt komponenten sammen med. Vær opmærksom på, at der for komponenter muligvis også gælder en separat garanti fra en anden producent.

Komponenter/forbrugsmateriale	Garantitype	Garantiperiode
Tastatur og mus, der er købt separat og ikke er indeholdt i systemkartonen	Materialegaranti	24 måneder
Tastatur og mus indeholdt i systemkartonen	Materialegaranti	12 måneder, mulighed for landespecifik, længerevarende garanti
Komponenter, der er købt separat og ikke er monteret i systemet, som f.eks.:  Harddiske, optiske drev, grafikkort, memory, osv.	Materialegaranti	Mindst 6 måneder, mulighed for landespecifik, længerevarende garanti
Genopladelige batterier	Materialegaranti	12 måneder  - Fysiske og kemiske processer, gør at de genopladelige batteriers kapacitet reduceres med tiden. Derfor yder FTS en begrænset garanti på 12 måneder på disse produkter.  - Nye Battery Backup Units (BBU) til SAS/RAID Controller gemmer indholdet på Controller-Caches op til 72 timer. I perioden med den indskrænkede garanti på 12 måneder garanterer vi, at indholdet for Cachen for RAID Controller gemmes i 24 timer.
Tilbehør som eksterne højttalere, mikrofon, høretelefoner, tasker, USB-stik, osv.	Materialegaranti	24 måneder
Perifere enheder, som printere, scanner, kameraer, osv.	Her gælder garantibetingelserne fra originalproducenten <sup>*)</sup>	Producentsspecifik

APC-UPS (ekstern enhed)	Her gælder garantibetingelserne fra originalproducenten <sup>*)</sup>	36 måneder producentspecifik
Datahukommelsesmedier fra softwareprodukter	Materialegaranti	6 måneder <sup>**)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Storage: her gælder systemgarantien  b) Work Place Systems: her gælder systemgarantien eller den garanti, der angives på produktbladet	

<sup>\*)</sup> Angivelser til type, omfang og varighed på original-producentgarantien står i den dokumentation, der er vedlagt produktet eller kan rekvireres hos Fujitsus tekniske support

<sup>\*\*) I en periode på seks måneder efter køb udskifter FTS databærere, hvis disse er blevet leveret med et FTS-produkt og allerede havde en fysisk defekt ved levering. Selve softwaren er ikke omfattet af garantien.</sup>

Ved batterier på systemboardet gælder garantien for det pågældende apparat.

## Udelukkelse af garanti

### Følgende omfattes ikke af garantien:

- uvæsentlige fejl eller afvigelser i produktets beskaffenhed, der ikke har nogen betydning for apparatets værdi eller anvendelse i øvrigt.
- Anvendelse og installation af BIOS-, driver- eller software-opdateringer/opgraderinger.
- Reset af sikkerhedsfunktioner, sletning af password etc.
- Sikring eller genetablering af kundespecifikke data eller software.
- Nyinstallation af ikke funktionsdygtige software-/operativsystemer (f.eks. sletning af systemrelevante data, ukorrekte systemindstillinger eller programmer, der mangfoldiggør sig selv, f.eks. computerviruser.
- Kontinuerlig og fejlfri drift af indbygget, overspillet eller medleveret software samt softwareprogrammets eller produktokumentationens kvalitet, ydelse, markedsduelighed og egnethed til et bestemt formål, uanset om disse er blevet leveret sammen med et FTS produkt eller ej.
- Slitage i forbindelse med datamedier, LCD-baggrundsbelysning, billedrør på plasmaskærme/CRT-monitorer (brændemærker eller tab af lysstyrke).
- Udskiftning af brugte batterier
- Sliddele og forbrugsmaterialer (f.eks. printerpatroner)

- aftagende batterikapacitet
- Pixelfejl på Notebook-displays og LCD-skærme (fejlklasse II i henhold til ISO 9241-307)

**Garantien omfatter heller ikke diagnose og udbedring af forstyrrelser, der skyldes:**

- usagkyndig brug eller behandling af apparatet gennem kunden eller andre personer (f.eks. LCD-skader, mekaniske skader, kabinetskader, defekte kabler eller stik); ved begrebet usagkyndig forstås handlinger, der ikke tager højde for oplysningerne i produkthåndbogen.
- Force Majeure (lynnedslag, oversvømmelser, krige o. lign.)
- Snavs (mus, båndrev etc.)
- usædvanlige ydre påvirkninger (overspænding, magnetfelter o.lign.) eller
- forhold, som FTS ikke kan gøres ansvarlige for.

**Garantien bortfalder,**

- hvis FTS-produkter forsynes eller anvendes sammen med dele, komponenter eller periferi-udstyr, der ikke er godkendt af FTS til det konkrete anvendelsesformål,
- ved serviceydelser/reparationer eller produktændringer, der foretages af personer, der ikke er autoriseret af FTS,

medmindre det kan godtgøres, at defekten ikke er opstået på grund af disse omstændigheder eller som følge heraf.

## Ansvarsbegrænsning

Yderligere krav fra garantiberettiget side end dem der udtrykkeligt er nævnt er udelukket, såfremt der ikke består en tvingende ansvarsforpligtelse for FTS i henhold til pågældende landes ret. Dette gælder især også for krav i forbindelse med følgeskader, indtægtstab, data- eller informationstab eller tab på grund af driftsafbrydelser.

## Gældende ret

Garantien er underlagt gældende lov i det land, hvor det første køb af produktet af slutbrugeren hos forhandleren fandt sted, og skal udlægges i overensstemmelse med dette. Overenskomsten om aftaler for international varekøb finder ingen anvendelse.

## Tider for erlæggelse af ydelser

For FTS TopUp services med fastsatte serviceniveauer gælder derudover de følgende definitioner:

### Reaktionstid

Reaktionstiden betegner perioden fra fejlmodtagelse til det tidspunkt, hvor teknikeren normalt indtræffer hos kunden med den reservedel (hvis det er nødvendigt), der blev fastsat pr. diagnose. Målingen af reaktionstiden afbrydes uden for de aftalte servicetider. Reaktionstiden bortfalder i tilfælde, hvor fejl kan afhjælpes med fjernadgang (remote).

Fejlen varer, indtil IT-infrastrukturen atter er klar til brug eller indtil der er opnået et passende fremskridt ved problemløsningen. Arbejdet kan indstilles kortvarigt, hvis der kræves ekstra dele eller ressourcer, men genoptages dog, så snart disse er til rådighed.

### Genoprettelsestid

Genoprettelsestiden betegner perioden fra fejlmodtagelsen til det tidspunkt, hvor en servicetekniker normalt har sørget for, at den hardware, der er blevet identificeret som fejlbehæftet, atter er klar til drift. Målingen af genoprettelsestiden afbrydes uden for de aftalte servicetider.

Genoprettelsestiden omfatter ikke den tid, der kræves til genoprettelse af data og/eller installationen af software, operativsystem eller tilsvarende opdateringer og/eller genoprettelsen af den kundespecifikke konfiguration.



# Produktgaranti fra Fujitsu Technology Solutions

Takk for at du har valgt et kvalitetsprodukt fra Fujitsu Technology Solutions (heretter kalt FTS). Våre produkter har blitt utviklet for å tilfredsstille høye krav til både teknologi og kvalitet. Som en kvalitetssikring ut over dette, gir vi deg som sluttbruker av våre produkter en garanti i henhold til de betingelsene som følger under. Denne garantien sikrer dine rettigheter i tilfelle produktet du har kjøpt har materialdefekter eller produksjonsfeil.

Denne garantien er en frivillig garanti som FTS i egenskap av produsent gir til kunder som kjøper et nytt produkt. Garantien gjelder ikke for produkter som FTS har gjort tilgjengelig på markedet som et brukt produkt. **Som sluttbruker kan du også ha andre lovbestemte rettigheter som kommer i tillegg til, og ikke vil være begrenset av disse garantibetingelsene.** Garantien gjelder ikke for andre eller mer omfattende krav enn de som er beskrevet her. Uavhengig av dette, kan det i tillegg til denne produsentgarantien foreligge egne garantier fra FTS' distribusjonspartnere eller fra andre aktører, og eventuelle krav iht. slike garantier kan bare stilles til de som har gitt garantien.

## Garantibetingelser

Garantien gjelder fra den dagen produktet selges første gang av en forhandler til en sluttkunde (originalkvitteringens kjøpsdato hhv. følgeseddelsens dato). Vær klar over at garantikrav bare er gyldige ved fremvisning av originalfaktura eller opprinnelig leveringsseidel. Oppbevar derfor alltid disse dokumentene sammen med garantidokumentene.

Enhetens betegnelse/id-nummer må være oppført på fakturaen/leveringsseidelen.

Garantikrav må meldes til FTS eller distribusjons- eller servicepartneren med én gang feilen oppdages.

## Dekning og levering av garantitjenester

Garantien omfatter, så fremt ikke annet er avtalt, alle material- og produksjonsfeil som forekommer innenfor den gjeldende garantiperioden. Den nøyaktige garantidekningen og tidsperioden garantien gjelder for, for akkurat ditt FTS-produkt, samt gyldighet i forhold til hvor produktet er kjøpt, finner du i den vedlagte "Warranty Information", eventuelt ved å følge lenka som er lagt inn i "Warranty Information". Hvis det foreligger avvik i garantidekningen og garantiperioden, vil du finne informasjon om dette på originalkvitteringen eller -følgeseddelen du fikk da du som sluttbruker kjøpte det nye produktet. Ta derfor godt vare på denne dokumentasjonen.

Omfang og rammebetingelser for garantien beskrives detaljert i teksten under. Disse garantibetingelsene gjelder ikke hvis FTS-produktet er kjøpt hos en Fujitsu-forhandler i et land i en region som ligger utenfor distribusjonsområdet for Sentral-Europa, Midt-Østen, Afrika eller India (CEMEA&I). I så fall vil eventuelle garantikrav måtte stilles direkte til Fujitsus hovedkontor i det aktuelle landet i denne regionen. Garantien dekning og varighet avhenger av garantibetingelsene som gjelder for hovedkontoret i det enkelte landet. De kan lastes ned fra Internett, eller fås tilsendt på forespørsel til hovedkontoret.

Garantien omfatter ikke defekter som skyldes ikke-forskriftsmessig bruk. Med forskriftsmessig bruk menes bruk av produktet under de betingelser som er beskrevet i bruksanvisningen eller produktokumentasjonen. Garantien er begrenset til gjenoppretting av maskinwarens funksjonalitet og originalproduktets tilstand før defekten oppstod. Dette kravet regnes som oppfylt når det aktuelle produktet tilfredsstiller testkravene iht. FTS' spesifikasjoner for originalproduktet, slik det fremgår av produkt databladet. Garantien fra FTS omfatter ikke gjenopprettelse av kundedata eller -programvare.

Innenfor garantibetingelsene som er beskrevet ovenfor og nedenfor, skjer garantiytelsene etter FTS' valg i form av reparasjon eller bytte. Ved material- eller fabrikasjonsfeil blir defekte deler byttet med enten nye deler eller deler som er likeverdige med nye. Eventuelt blir hele produktet byttet mot et likt eller funksjonelt likeverdig produkt. I alle tilfeller begrenses verdien på garantiytelsen til verdien på det feilbeheftede produktet.

I tilfeller hvor garantien kommer til anvendelse vil defekte deler som fjernes fra et produkt, være eid av FTS-hovedkontoret i det aktuelle landet, og skal etter nærmere avtale oppbevares av kunden i et visst tidsrom, avhengig av type reservedel, for eventuelle undersøkelser/kontroller. Hvis disse delene ikke kan overleveres til FTS på forespørsel, har FTS rett til å fakturere kunden for et beløp som tilsvarer verdien av den samme delen som ny. Dette gjelder ikke for harddisker når kunden har betalt ekstra for å beholde den.

Når det i garantisaker blir benyttet FTS originaldeler til montering i et FTS-produkt, vil den gjenværende garantitiden gjelde for det reparerte produktet.

For datalagringsmedier gjelder egne betingelser med begrenset omfang som er spesielt beskrevet i disse garantibetingelsene, uavhengig av garantien som gjelder for hele systemet (se kapittelet Begrenset garanti for komponenter/forbruksmaterieil).

Garantitjenester blir levert av FTS eller en autorisert servicepartner innenfor de arbeidstidene som gjelder for det aktuelle området, med mindre ikke annet er avtalt innenfor rammen av en utvidet garanti. Arbeidstidene kan variere i henhold til nasjonale eller regionale regler og sedvaner.

I tilfeller hvor det er mulig for kunden selv å skifte en modul uten at det krever spesielle tekniske kunnskaper, og uten at det innebærer kontakt med strømførende deler (såkalt CRU - Customer Replacement Unit), forbeholder FTS seg retten til å rette opp en feil ved å sende kunden en reservedel eller en komponent slik at kunden selv skifter, monterer eller kobler den til med veiledning fra FTS. I slike tilfeller har FTS rett til å kreve at kunden sender inn den defekte eller utskiftede delen, eller den erstattede komponenten.



## Beskrivelse av de enkelte garantitypene



### Garanti for reservedelar

Etter avtale med vår kundestøtte tar kunden med seg sitt defekte apparat til et servicested autorisert av FTS (servicepartner eller reparasjonssenter). Dersom garantibetingelsene er oppfylt, dekker FTS kostnadene for materialer/reservedeler som kreves for å utbedre defekten. Kostnadene for påløpt arbeidstid dekkes av kunden og frem- og tilbaketransport til det autoriserte servicestedet (servicepartner eller reparasjonssenter) skjer for kundens regning og risiko.



### Bring-inn garanti

Etter avtale med vår kundestøtte tar kunden med seg sitt defekte apparat til et servicested autorisert av FTS (servicepartner eller reparasjonssenter). Dersom garantibetingelsene er oppfylt, dekker FTS kostnadene for påløpt arbeidstid og for nødvendige materialer eller reservedeler.

Frem- og tilbaketransport til det autoriserte servicestedet (servicepartner eller reparasjonssenter) skjer for kundens regning og risiko.



### Return-to-Base-garanti (send-inn-garanti)

Kunden melder fra til vår kundestøtte per telefon om det defekte apparatet. Dersom det ikke er mulig å utbedre feilen via vår kundestøtte, får kunden beskjed om hvilken FTS-servicepartner enheten kan sendes til. Det er kunden som er ansvarlig for frakt og forsikring av produktet, og som bærer kostnadene for dette. Dersom garantibetingelsene er oppfylt, bærer FTS kostnadene for materiale/reservedel og påløpt arbeidstid samt for å sende enheten i retur tilbake til kunden eller til et annet sted innenfor det landet der FTS' autoriserte servicepartner holder til.



### Hent-&-returner-garanti

Kunden melder fra til vår kundestøtte per telefon om det defekte apparatet. Kan ikke feilen utbedres via telefonkontakt med kundestøtte, hentes apparatet hos kunden og leveres til et reparasjonssenter for utføring av reparasjon. Etter at reparasjonen er utført, leveres apparatet tilbake til kunden. I garantitilfeller overtar FTS kostnadene for henting, materiale hhv. reservedeler og arbeidstid samt tilbaketransport av apparatet til kunden.

## Dør-til-dør-garanti



Kunden melder fra om den defekte maskinen til vår kundestøtte per telefon. Hvis det ikke er mulig å foreta en utbedring av feilen per telefon, blir det defekte produktet byttet kostnadsfritt med et likeverdig produkt (dør-til-dør = levering på døra).



## På-stedet-service garanti

Kunden gir beskjed om det defekte produktet per telefon til servicesenteret. Hvis det ikke er mulig å rette opp feilen med veiledning per telefon fra servicesenteret, vil en servicetekniker som er autorisert av FTS reparere, feilen der hvor kunden befinner seg.

Det er en forutsetning for på stedet-service at kunden holder til innenfor en radius på 50 km eller maksimalt en times kjøring fra lokalene til en FTS-servicepartner eller et FTS-reparasjonssenter. Er veien for henting/levering av apparatene lenger enn dette, forbeholder FTS seg retten til – etter avtale med kunden - å utstede separat faktura for kostnader i forbindelse med ekstra reise samt reisetid eller til å reparere apparatet i et sentralt FTS reparasjonssenter etter at kunden har sendt det inn. Det siste gjelder også dersom en reparasjon på stedet ikke er mulig.

Servicesenteret kan svare på eventuelle spørsmål angående rekkevidden av serviceområdet. I en garantisak vil FTS bære kostnadene for arbeids- og reisetid innen en radius av 50 km, i tillegg til eventuell nødvendig transport og reservedelen eller materialet som er nødvendig. Hvis garantien med på stedet-service også har en klausul om oppmøtetid eller tidsfrist for når feilen skal være rettet, gjelder de bestemmelsene som er gjengitt under (se Tidsforbruk ved tjenesteleveranse).

## Fremgangsmåte ved fremsettelse av garantikrav

Nedenfor finner du en redegjørelse for fremgangsmåten ved fremsettelse av garantikrav.

Dersom det mot formodning skulle være en feil på FTS-produktet, må du ta først kontakt med FTS' kundestøtte. Der hjelper våre medarbeidere deg med å diagnostisere defekter og feilfunksjoner. Ofte er det mulig å utbedre feilen via telefon.

Du finner en liste over telefonnummer til servicesenteret som vedlegg til produktet, eller du kan gå til <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Ha alltid følgende informasjon tilgjengelig før du ringer til servicesenteret:

- Ditt navn og din adresse, postnummer og et telefonnummer som du kan nås på
- Modellbetegnelsen, artikkelkoden og serienummeret på produktet
- Dato og sted for kjøp av produktet
- En kort beskrivelse av problemet

Dersom garantibetingelsene er oppfylt, må du også alltid ha den medfølgende original-CDen tilgjengelig. Denne brukes til å gjenopprette den fabrikkinnstilte originalkonfigurasjonen.

Vår kundestøtte gir deg rettledning om den videre saksgangen.

I denne sammenheng gjør vi oppmerksom på at vi i garantitilfeller lagrer informasjonen du gir oss. Dette har med vår kvalitetssikring å gjøre. Denne informasjonen benyttes i forbindelse med

ytelseskontroll for vårt servicepersonell og våre autoriserte servicepartnere i forbindelse med avviklingen av garantien. Dette gjøres for å sikre høy standard på servicekvaliteten hos våre servicepartnere innenfor FTS-gruppen og dennes datter- og morselskaper. For disse formålene kan informasjonen også gis videre til kvalifisert tredjemann som arbeider etter oppdrag fra oss.

Skulle du i enkelttilfeller ikke ønske at personlig informasjon lagres eller benyttes utover den direkte garantiavviklingen, og/eller at den ikke overføres videre i forbindelse med nevnte tiltak for kvalitetssikring, kan du på et hvilket som helst tidspunkt gi oss beskjed om dette via telefon.

Det anbefales alltid å ta jevnlige sikkerhetskopier av data ved bruk av datautstyr. Datasikring anbefales især ved servicearbeide, da tap av data ikke alltid kan utelukkes. Vær oppmerksom på at kunden alene er ansvarlig for at det blir foretatt en fullstendig sikkerhetskopiering av dataene, inklusive brukerprogramvare og operativsystem. FTS påtar seg intet ansvar for tap av data og informasjon i forbindelse med utførelse av garantiarbeide.

## Begrenset garanti for komponenter/forbruksmateriell

For følgende komponenter/forbruksmateriell kan garantidekningen avvike fra den garantien som gjelder for produktet som du kjøpte komponenten sammen med. Vær oppmerksom på at komponenten også kan ha en separat garanti fra en annen produsent.

Komponenter/forbruksmateriell	Garantidekning	Garantiens varighet
Tastatur og mus som er kjøpt separat og ikke følger med i systempakken.	Materialgaranti	24 måneder
Tastatur og mus som følger med i systempakken.	Materialgaranti	12 måneder, men lengre garantier kan forekomme i enkelte land.
Komponenter som er kjøpt separat og som ikke er innebygget i systemet, for eksempel: Harddisker, optiske stasjoner, grafikkort, minne osv.	Materialgaranti	Minst 6 måneder, men lengre garantier kan forekomme i enkelte land.
Oppladbare batterier	Materialgaranti	12 måneder  - Fysikalske og kjemiske prosesser fører med tiden til en forringelse av kapasiteten til batteriene. Derfor gir FTS en begrenset garanti på 12 måneder på disse produktene.  - Nye backup-batterier (Battery Backup Units, BBU) for SAS/RAID-kontrollere bevarer innholdet i hurtigbufferen til kontrolleren i inntil 72 timer. Den begrensede garantien på 12 måneder garanterer at innholdet i hurtigbufferen til RAID-kontrolleren beholdes i 24 timer.
Tilbehør som eksterne høyttalere, mikrofoner, hodetelefoner, vesker, USB-minner osv.	Materialgaranti	24 måneder
Eksterne enheter som skrivere, skannere, kameraer osv.	Her gjelder garantien til originalprodusenten <sup>1)</sup>	produsentavhengig
APC-USV (tilkoblingsenhet)	Her gjelder garantien til originalprodusenten <sup>1)</sup>	36 måneder produsentavhengig
Datalagringsmedier for programvareprodukter	Materialgaranti	6 måneder <sup>2)</sup>

SSD-stasjon	<p>a) Server og lagring: Her gjelder systemgarantien</p> <p>b) Systemer på arbeidsplass: Her gjelder systemgarantien eller den garantien som er oppgitt i produktdatabladet</p>	
-------------	---	--

<sup>\*)</sup> Informasjon som gjelder type, dekning og varighet på garantien fra originalprodusenten finnes i dokumentasjonen som følger med produktet, eller den kan fås fra teknisk kundeservice hos Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup> I en periode på 6 måneder fra kjøpsdato bytter FTS ut databærere hvis de er levert sammen med et FTS-produkt og hadde en fysisk defekt allerede på leveringstidspunktet. Selve programvaren er ikke dekket av garantien.

Systemkortbatteriene dekkes av garantien for det enkelte produktet.

## Hva garantien ikke omfatter

### Garantien omfatter ikke følgende:

- Uvesentlige feil eller avvik i produktets beskaffenhet som ikke har nevneverdig betydning for enhetens verdi og tiltenkte bruk
- Fremskaffelse og installasjon av BIOS-, driver- eller programvareoppdateringer/-oppgraderinger
- Tilbakestilling av sikkerhetsfunksjoner, slettede passord osv.
- Sikkerhetskopiering eller gjenoppretting av kundespesifikke data eller programvare
- Ny installasjon av programvare/operativsystem som ikke lenger kan brukes (f. eks. på grunn av sletting av systemrelevante filer, feil systemsinnstillinger eller selvreproduserende programmer, f. eks. datavirus)
- At integrert, ferdigkonfigurert eller medfølgende programvare skal fungere feilfritt og uten avbrudd samt at denne programvaren eller dens produktokumentasjon skal oppfylle noen bestemt kvalitet, ytelse, salgbarhet eller egnethet til noe bestemt formål, selv om den ble levert sammen med et FTS-produkt.
- Slitasjesymptomer i datalagringsmedier, bakgrunnsbelysning av LCD-skjermer, bilderør på plasmaskjermer/CRT-skjermer (innbrente bilder eller tap av lysstyrke)
- Utskifting av brukte batterier
- Slitedeler og forbruksmateriale (f. eks. tonerkassetter)
- Avtakende kapasitet for oppladbare batterier
- Pikselfeil for skjermene på notebook-maskner og LCD-skjermer innenfor feilklass II iht. ISO 9241-307

**Garantien omfatter dessuten ikke diagnose og utbedring av feil som skyldes:**

- Ukyndig eller uegnet bruk eller håndtering av enheten fra kundens eller tredjeparts side (f. eks. brudd på LCD-skjerm, mekaniske skader eller skader på kabinettet, defekte ledninger eller støpsler); til ukyndig bruk hører især handlinger som ikke er i tråd med det som er foreskrevet i produkthåndboken
- Force majeure (lynneslag, oversvømmelse, krig osv.)
- Smuss (mus, båndstasjoner osv.)
- Uvanlig miljøpåvirkning (overspenning, magnetfelt e.l.) eller
- andre forhold som FTS ikke kan lastes for.

**Garantien opphører å gjelde,**

- hvis FTS-produkter utstyres eller brukes med deler, komponenter eller periferiutstyr som ikke er godkjent av FTS til det konkrete bruksområdet,
- ved servicearbeide/reparasjoner eller andre modifikasjoner av produktet som ikke er utført av personer autorisert av FTS,

med mindre defekten påviselig ikke kan tilbakeføres til disse handlingene.

## Garantibegrensning

Vi påtar oss ikke ansvar for krav som går ut over det som er uttrykkelig oppført i disse garantibetingelsene, med mindre det i den aktuelle jurisdiksjonen foreligger en tvingende juridisk forpliktelse eller erstatningsansvar for FTS. Dette gjelder især krav om erstatning som skyldes følgeskader, tap av inntekt, data eller informasjon eller skader som skyldes driftsavbrudd.

## Gjeldende rett

Garantien er underlagt gjeldende rett i det land kjøpet fant sted, og skal fortolkes i samsvar med dette. Overenskomster om internasjonal varehandel kommer ikke til anvendelse her.

## Tidsforbruk ved tjenesteleveranse

For FTS tilleggsserviser (TopUp) med fastsatte servicenivåer gjelder følgende definisjoner:

### Oppmøtetid

Oppmøtetiden vil si den tiden det tar fra feilen er registrert som innmeldt, til en tekniker er framme hos kunden, vanligvis med den reservedelen som eventuelt trengs i henholdt til den diagnosen som ble stilt. Måling av oppmøtetiden utenfor den avtalte servicetiden blir avbrutt. Oppmøtetiden gjelder ikke i tilfeller hvor feilen kan fjernrettes.

Feilrettingen fortsetter til IT-infrastrukturen igjen fungerer, eller til man har gjort et rimelig framskritt i problemløsingen. Arbeidet kan midlertidig innstilles hvis det er behov for flere deler eller ressurser, men blir gjenopptatt så snart disse er tilgjengelige.

### Reparasjonstid

Reparasjonstiden vil si den tiden det tar fra feilen er registrert som innmeldt, fram til en servicetekniker normalt sett har gjenopprettet funksjonaliteten til den maskinvaren som ble registrert med feil. Måling av reparasjonstiden blir avbrutt utenfor den avtalte servicetiden.

Reparasjonstiden inkluderer den tiden som er nødvendig for gjenoppretting av data og/eller installasjon av programvare, operativsystem eller tilhørende oppdateringer og/eller gjenoppretting av kundens egen konfigurasjon.





# Fujitsu Technology Solutions -tuotteiden takuu

Kiitos, että valitsit Fujitsu Technology Solutions -laatutuotteen (Fujitsu Technology Solutions lyhennetään jäljempänä muotoon FTS). Tuotteemme on kehitetty täyttämään korkeat tekniset ja laatua koskevat vaatimukset. Tuotteen moitteettoman laadun varmistamiseksi myönnämme tuotteillemme takuun alla olevien ehtojen mukaisesti, joiden perusteella olet tuotteen ostajana oikeutettu vaatimaan takuukorjausta, mikäli ostanassasi tuotteessa ilmenee materiaali- tai valmistusvirhe.

Takuu perustuu FTS:n vapaaehtoiseen sitoumukseen tuotteen valmistajana uuden laitteen ensimmäistä ostajaa kohtaan. Takuu ei koske laitteita, jotka Fujitsu on laskenut liikkeelle käytettyinä laitteina. **Lisäksi asiakkaalla voi olla lakimääräinen oikeus takuukorjaukseen, joita nämä takuehdot eivät rajoita.** Muita tai pidemmälle meneviä vaatimuksia kuin tässä kuvatut ei voida esittää tähän takuuseen perustuen. Tästä riippumatta voi FTS:n valtuuttama jälleenmyyjä tai muu kolmas osapuoli tarjota tämän valmistajan takuun ohella omia takuita, joita koskevat vaatimukset voidaan esittää ainoastaan kyseisille osapuolille.

## Takuuehdot

Takuu alkaa siitä päivästä, jolloin asiakas on ensimmäisen kerran ostanut tuotteen kauppiaalta (alkuperäisessä ostokuitissa oleva päiväys tai vastaanottotodistuksen päiväys). Huomaa, että takuuvaatimukset voidaan ottaa huomioon vain alkuperäisen ostokuitin tai alkuperäisen vastaanottotodistuksen näyttöä vastaan. Säilytä siis ostokuitti tai vastaanottotodistus aina takuupapereiden yhteydessä. Ostokuittiin/ kuormakirjaan on oltava merkittynä laitteen nimi ja tunnusnumero.

Takuuvaatimukset on esitettävä välittömästi virheen toteamisen jälkeen FTS:lle, jälleenmyyjälle tai huoltopisteeseen.

## Takuukorjauksen laajuus ja suoritus

Takuu sisältää, ellei muuta ole sovittu, kaikki ilmenevät materiaali- ja valmistusvirheet kulloisenkin takuuajan puiteissa. FTS-tuotteen takuutyypin ja takuun keston sekä niiden aluekohtaisen voimassaolon voit tarkistaa tuotteen mukana toimitettavasta Warranty Information -asiakirjasta tai Internetistä käyttämällä kyseisessä asiakirjassa mainittua Warranty Information -linkkiä. Uuden tuotteen ensimyyntin yhteydessä loppuasiakkaalle annettussa alkuperäisessä laskussa tai kuormakirjassa on kuitenkin voitu mainita poikkeuksia takuutyyppiin tai takuun keston. Säilytä nämä asiakirjat sen vuoksi huolellisesti.

Takuun laajuudesta ja reunaehdoista kerrotaan tarkemmin jäljempänä. Näitä takuehtoja ei sovelleta, mikäli FTS-tuote on ostettu jonkin toisen Fujitsu-maaorganisaation alueella, eli Fujitsun toiminta-alueen Keski-Eurooppa, Lähi-itä, Afrikka ja Intia (CEMEA&I) ulkopuolella. Tällaisessa tapauksessa takuuseen liittyvät vaatimukset tulee esittää välittömästi vastaavalle Fujitsun maaorganisaatiolle. Takuutyyppiin ja takuun keston sovelletaan silloin kyseessä olevassa Fujitsun maaorganisaatiossa käytössä olevia takuehtoja, jotka voit tarvittaessa tarkistaa Internetistä tai pyytää kyseiseltä maaorganisaatiolta.

Takuu ei korvaa vikoja, jotka aiheutuvat muusta kuin asianmukaisesta käytöstä. Asianmukainen käyttö tarkoittaa tuotteen käyttöä niiden ehtojen mukaisesti, jotka on kuvattu käyttöohjeessa tai tuoteoppaassa. Takuu rajoittuu niiden laitteiston ominaisuuksien ja sen tilan korjaamiseen, jotka alkuperäisellä tuotteella oli ennen vian ilmenemistä. Sitä varten riittää, että kyseinen tuote täyttää Fujitsun alkuperäistuotteelle asettamat testivaatimukset teknisen erittelyn mukaisesti. Fujitsun takuu ei sisällä asiakkaan tietojen tai ohjelmiston palauttamista.

Yllä mainittujen ja jatkossa tarkemmin kuvattujen takuiden puiteissa tämä tehdään Fujitsun valinnan mukaan joko korjaamalla tai vaihtamalla. Materiaali- ja/tai valmistusvirheiden ollessa kyseessä vaihdetaan vialliset osat uusiin tai uudenveroisin osiin. Tarvittaessa vaihdetaan koko tuotteen tilalle samanlainen tai toiminnollisesti samanveroinen tuote. Joka tapauksessa takuun arvo on rajoitettu virheellisen tuotteen arvoon.

Takuukorjauksen puiteissa tuotteesta poistetut vialliset osat siirtyvät kyseessä olevan FTS-maaorganisaation omaisuudeksi. Asiakkaan on säilytettävä tällaiset osat (varaosan tyyppistä riippuen) FTS:n määrittämän ajan mahdollista tutkimusta/tarkistusta varten. Mikäli näitä osia ei voida pyynnöstä toimittaa FTS:lle, FTS on oikeutettu laskuttamaan niitä vastaavan summan. Tämä ei koske kiintolevyjä silloin, kun asiakas on hankkinut kiintolevyn säilyttämistä koskevan lisäpalvelun.

Takuukorjauksen yhteydessä käytetyille FTS:n alkuperäisosille, jotka on asennettu FTS-tuotteeseen, pätee vain korjatun laitteen jäljellä oleva takuu aika.

Tietojen tallennusvälineille pätee järjestelmän takuun laajuudesta riippumatta vain näissä takuehdoissa erikseen mainittu rajoitettu takuun laajuus (ks. kappale "Komponenttien/kuluvien osien rajoitettu takuu").

Takuukorjaukset suoritetaan paikallisesti määriteltyjen säännöllisten työaikojen puiteissa FTS:n tai valtuutetun huoltoliikkeen toimesta, ellei laajennetun takuun puiteissa toisin ole sovittu. Työajat voivat vaihdella kansallisten ja alueellisten käytäntöjen mukaisesti.

Tilanteissa, joissa asiakkaan on mahdollista vaihtaa moduuli itse ilman teknistä erityisosaamista tai kosketusta sähköä johtaviin osiin (nk. CRU – Customer Replacement Unit) FTS varaa itselleen oikeuden huolehtia vian korjauksesta toimittamalla varaosa tai komponentti asiakkaalle, jolloin asiakas suorittaa vaihdon, asennuksen tai liittänsä itse FTS:n antamien ohjeiden mukaisesti. Tällaisissa tapauksissa FTS:llä on oikeus pyytää asiakasta lähettämään viallinen ja/tai vaihdettu osa tai komponentti FTS:lle.

## Erilaiset takuut

### Osien vaihtotakuu



Service Deskin ohjeiden mukaisesti asiakas tuo viallisen laitteen Fujitsun määrittelemään valtuutettuun huoltopisteeseen (huoltokumppani tai korjaamo). Takuutapauksissa Fujitsu vastaa kuluista, jotka aiheutuvat vian eliminoinnista ja tarvittavista aineista tai osista. Asiakas puolestaan vastaa työkustannuksista sekä kuljetuskustannuksista ja -riskistä valtuutettuun huoltopisteeseen ja sieltä pois.

### Sisäänjättötakuu (Bring-in warranty)



Service Deskin ohjeiden mukaisesti asiakas tuo viallisen laitteen Fujitsun määrittelemään valtuutettuun huoltopisteeseen (huoltokumppani tai korjaamo). Takuutapauksissa Fujitsu vastaa kuluista, jotka aiheutuvat työstä ja tarvittavista aineista tai osista. Asiakas puolestaan vastaa kuljetuskustannuksista ja -riskistä valtuutettuun huoltopisteeseen ja sieltä pois.

### Sisäänlähetystakuu (Return-to-base, Send In Warranty)



Asiakas ilmoittaa viallisesta laitteesta Service Deskiin puhelimitse. Jos Service Desk ei pysty ratkaisemaan ongelmaa puhelimesta, asiakkaalle ilmoitetaan, mille Fujitsun huoltokumppanille hän voi lähettää laitteen. Asiakas vastaa tuotteen lähetys- ja vakuutuskuluista. Fujitsu vastaa aine-/varaosa- ja työkuluista samoin kuin postikuluista takaisin lähettäjälle tai muuhun osoitteeseen siinä maassa, jossa Fujitsun valtuuttama huoltokumppani sijaitsee.

### Nouto -palautus-takuu



Asiakas ilmoittaa viallisesta laitteesta Service Deskiin puhelimitse. Jos Service Desk ei pysty ratkaisemaan ongelmaa puhelimesta, laite noudetaan asiakkaalta korjaamoon. Korjauksen jälkeen se palautetaan asiakkaalle. Takuutapauksissa Fujitsu vastaa kuluista, jotka aiheutuvat noudosta, tarvittavista aineista ja/tai varaosista samoin kuin työkuluista ja kuljetuksesta takaisin asiakkaalle.

## Door-to-Door-takuu



Asiakas ilmoittaa viallisesta laitteesta puhelimitse Service Deskille. Jos häiriötä ei voida korjata puhelinopastuksella, viallisen tuotteen tilalle vaihdetaan korvauksetta toimitettu samanarvoinen tuote (Door to Door = ovelta ovelle).



## OnSite-takuu

Asiakas ilmoittaa viallisesta laitteesta Service Deskiin puhelimitse. Jos Service Desk ei pysty ratkaisemaan ongelmatilannetta puhelimessa, FTS:n huoltokumppani korjaa vian asiakkaan tiloissa (OnSite).

Tämän OnSite-palvelun ehtona on, että asiakkaan tilat sijaitsevat 50 kilometrin tai yhden tunnin ajomatkan etäisyydellä Fujitsun huoltokumppanista tai korjaamosta. Jos etäisyys on pidempi, Fujitsu pidättää oikeuden veloittaa erikseen kaikki lisäkulut, jotka aiheutuvat matkustamisesta ja matka-ajasta asiakkaan kanssa sovitulla tavalla, tai laite voidaan korjata asiakkaan lähetettyä se Fujitsun keskuskorjaamoon. Jälkimmäinen koskee myös tapauksia, joissa paikan päällä korjaaminen ei ole mahdollista.

Lisätietoja palveluvyöhykkeistä saa Service Deskistä. Takuutapauksissa FTS vastaa kuluista, jotka aiheutuvat työstä, tarvittavista aineista tai varaosista sekä matka-ajasta 50 kilometrin säteellä kaikissa tarvittavissa kuljetuksissa. Mikäli OnSite -takuussa on lisäksi määritetty reaktioaika tai korjausaika, sovelletaan jäljempänä määritettyjä sääntöjä (ks. Takuukorjausajat).

## Menettely takuutapauksessa

Jos Fujitsun tuote on jostain syystä viallinen, ota yhteyttä Service Deskiimme, jossa määritellään vika. Useissa tapauksissa häiriötila pystytään poistamaan puhelimessa.

Service Desk -palvelun puhelinnumerot on toimitettu tuotteen mukana. Löydät puhelinnumerot myös Internetistä osoitteesta <http://ts.fujitsu.com/support/serviceesk.html>. Ottaessasi yhteyttä Service Deskiin, ota seuraavat tiedot valmiiksi

- nimi, osoite, postinumero sekä puhelinnumero, josta sinut tavoittaa
- tuotteen malli, tuotekoodi ja sarjanumero
- tuotteen ostopaikka ja ostopäivämäärä
- lyhyt ongelman kuvaus.

Takuuvaatimustapauksissa säilytä aina alkuperäiset, ostohetkellä toimitetut CD:t, joilla alkuperäinen esiasennettu konfiguraatio voidaan palauttaa.

Service Desk opastaa menettelyssä eteen päin.

Fujitsu säilyttää takuutapauksissa antamasi tiedot laadunparannustarkoituksiin. Näitä tietoja käytämme tarkistettaessa henkilöstömme ja huoltokumppaneidemme työskentelyä. Toimimme näin varmistaaksemme huoltokumppanien ja niiden tytäryhtiöiden palvelun laadun. Tässä tarkoituksessa tietoja voidaan välittää myös kolmannelle auktorisoidulle osapuolelle.

Jos et halua tietojasi säilytettävän, käytettävän tai välitettävän osana laadunparantamisprosesseja, voit ilmoittaa tästä puhelimitse tai Service Deskin kautta.

Säännöllinen tietojen varmistus on aina suositeltavaa kaikkia tietokoneita ja ohjelmistoja käytettäessä. Varmistukset kehoitetaan tekemään myös aina ennen huoltotoimia, koska tietojen katoaminen on mahdollista huoltotoimien aikana. Huomaa, että laitteen käyttäjä on yksin vastuussa tietojen täydellisestä varmistuksesta mukaan lukien sovellukset ja käyttöjärjestelmä. Fujitsu ei ole vastuussa mistään tietojen katoamisesta huoltotoimien aikana.

## Komponenttien / kuluvien osien rajoitettu takuu

Seuraavilla komponenteilla / kuluvilla osilla voi olla erilainen takuu kuin laitteella, jonka mukana komponentit on hankittu. Huomaa, että komponenteille voi mahdollisesti olla myös muun valmistajan erillinen takuu.

Komponentti / kuluva osa	Takuutyyppi	Takuuaika
Erikseen ostetut hiiri ja näppäimistö, jotka eivät sisältyneet järjestelmän pakkaukseen	Materiaalitakuu	24 kk
Hiiri ja näppäimistö, jotka sisältyivät järjestelmän pakkaukseen	Materiaalitakuu	12 kk, maasta riippuen myös pidempi takuu aika mahdollinen
Erikseen ostetut komponentit, joita ei ole asennettu järjestelmään, kuten: kiintolevyt, optiset levyasemat, grafiikkakortit, muistit jne.	Materiaalitakuu	Vähintään 6 kk, maasta riippuen myös pidempi takuu aika mahdollinen
Ladattavat paristot (akut)	Materiaalitakuu	12 kk  - fysikaalisten ja kemiallisten prosessien vuoksi akkujen kapasiteetti heikkenee ajan myötä Siksi FTS antaa näille tuotteille rajoitetun, 12 kuukauden takuun.  - Uudet SAS/RAID-ohjaimien BBU:t (Battery Backup Unit) säilyttävät ohjaimen välimuistin sisällön jopa 72 tunnin ajan. Rajoitetun 12 kuukauden takuun ajan takaamme, että RAID-ohjaimen välimuistin sisältö säilyy 24 tunnin ajan.
Lisävarusteet, kuten ulkoiset kaiuttimet, mikrofoni, kuulokkeet, laukut, USB-tikku jne.	Materiaalitakuu	24 kk
Ulkoiset laitteet, kuten tulostimet, skannerit, kamerat jne.	Laitteen valmistajan määrittämät takuehdot <sup>1)</sup>	valmistajakohtainen

APC-USV (syöttölaite)	Laitteen valmistajan määrittämät takuuehdot <sup>1)</sup>	36 kk valmistajan mukaan
Ohjelmistotuotteiden tiedontallennusvälineet	Materiaalitakuu	6 kk <sup>2)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Palvelin ja säilytys: sovelletaan järjestelmän takuuta b) Työpaikkajärjestelmät: sovelletaan järjestelmän takuuehtoja tai tuotteen dokumentaatiossa annettuja takuuehtoja	

<sup>1)</sup> Tiedot valmistajan antaman alkuperäistakuun tyypistä, laajuudesta ja kestosta näkyvät tuotteen mukana tulleissa asiakirjoissa. Saat tiedot myös Fujitsun teknisestä tuesta.

<sup>2)</sup> Kuuden kuukauden sisällä ostoajankohdasta FTS vaihtaa tallennusvälineen, mikäli se on toimitettu FTS-tuotteen mukana ja siinä on jo toimitettaessa havaittu fyysinen vika. Itse ohjelmisto ei kuulu takuun piiriin.

Emolevyn akut kuuluvat laitteen takuun piiriin.

## Takuun rajoitukset

### Takuu ei kata seuraavia kohtia:

- Sellaiset vähäiset viallisuudet tai poikkeamat, jotka ovat epäolennaisia tai merkityksettömiä suhteessa tuotteen arvoon tai toimintaan
- BIOSin, ajurien tai ohjelmiston päivitysten toimitukset ja asennukset
- Turvatoimintojen kuittaaminen, salasanojen poistaminen jne.
- Asiakaskohtaisten tietojen tai ohjelmistojen varmistukset tai palauttaminen
- Toimimattomien ohjelmistojen/käyttöjärjestelmien uudelleen asentaminen (esim. järjestelmätiedostojen, virheellisten asetusten tai itsestään monistuvien tietokoneohjelmien, kuten virusten, poistaminen)
- Integroidun asennetun tai toimitetun ohjelmiston keskeytymätön tai virheetön toiminta, ei myöskään tällaisen ohjelmiston tai sen dokumentaation laatu, suorituskyky, myyntikelpoisuus tai sopivuus mihinkään tiettyyn tarkoitukseen, vaikka ohjelmisto olisi toimitettu Fujitsun tuotteen mukana
- Käytön jäljet tietovälineissä, taustavaloissa, plasmanäytöissä tai CRT-näytöissä (näyttö palanut tai himmentynyt)
- Käytettyjen patterien korvaaminen
- Kuluvat osat tai komponentit (esim. tulostimien värikasetit)
- Akkujen heikentynyt kestävyys

- Vialliset pikselit kannettavien näytöissä tai LCD-näytöissä (ISO 9241-307)

**Takuu ei kata myöskään sellaisten vikojen määrittelyä tai korjaamista, jotka aiheutuvat seuraavista syistä:**

- Asiakas tai kolmannet osapuolet ovat käyttäneet tai ylläpitäneet laitetta muulla kuin asianmukaisella tavalla (esim. LCD-rikkominen, mekaaniset tai kotelon vahingot, vialliset kaapelit tai pistokkeet); muut kuin asianmukaiset toimet eli sellaiset, jotka eivät ole tuotemanuaalin ohjeiden mukaisia
- force majeure -esteet (ukkonen, tulvat, sota jne.)
- likaantuminen tai epäpuhtaudet (hiiri, magneettinauha-asema jne.)
- epätavalliset ympäristövaikutukset (liikajännite, magneettikentät jne.) tai
- muut olosuhteet, joista Fujitsu ei ole vastuussa.

**Takuu ei ole voimassa:**

- jos Fujitsun tuotteita on käytetty tarvikkeena tai sellaisten varaosien, komponenttien tai oheislaitteiden kanssa, joita Fujitsu ei ole sertifioinut kyseiseen käyttöön
- jos palvelut/korjaukset tai muut muutokset tuotteeseen on tehnyt muu kuin Fujitsun auktorisoima henkilö, ellei asiakas pysty osoittamaan, että mikään niiden jälkeen ilmennyt vika ei johdu edellä mainituista töistä

## Vastuun rajoitukset

Kaikki vaatimukset, joita esittää muu kuin takuuehdoissa mainittu osapuoli, ovat pätemättömiä sikäli kun kyseisen maan lait eivät aseta Fujitsulle asiassa pakollisia velvoitteita tai vastuita. Tämä koskee myös korvausvaatimuksia, joita esitetään jälkikäteisten vahinkojen, voittojen menettämisen, tietojen häviämisen tai toiminnan keskeytymisestä aiheutuneiden vahinkojen johdosta.

## Voimassa oleva laki

Takuun osalta noudatetaan sen maan lakia, jossa loppuasiakas ensimmäisen kerran osti tuotteen jälleenmyyjältä, ja sitä on tulkittava näiden lakien mukaan. Sopimusta kansainvälisen kauppatavaran myynnistä ei tässä sovelleta.



## Takuukorjausajat

FTS:n TopUp-palveluun, jossa on erilaisia palvelutasoja, sovelletaan lisäksi seuraavia määritelmiä:

### **Reaktioaika**

Reaktioajalla tarkoitetaan ajanjaksoa vian ilmoittamisesta siihen ajankohtaan, kun huoltoteknikko tavallisesti saapuu asiakkaan luokse diagnoosin perusteella tarvittavien varaosien kanssa. Reaktioajan mittaaminen keskeytetään sovittujen huoltoaikojen ulkopuolella. Reaktioaikaa ei lasketa siinä tapauksessa, että vika on mahdollista korjata etäyhteyden kautta.

Häiriö katsotaan poistuneeksi vasta, kun IT-infrastruktuuri on jälleen käytettävissä eli kun ongelman ratkaisemisessa on päästy johonkin tulokseen. Työ voidaan keskeyttää väliaikaisesti, kun lisäosia tai resursseja tarvitaan, mutta sitä jatketaan heti, kun nämä ovat saatavilla.

### **Korjausaika**

Korjausajalla tarkoitetaan ajanjaksoa vian ilmoittamisesta siihen ajankohtaan, kun huoltoteknikko on tavallisesti korjannut viallisen laitteiston. Korjausajan mittaaminen keskeytetään sovittujen huoltoaikojen ulkopuolella.

Korjausaika ei sisällä aikaa, joka tarvitaan tietojen ja/tai asiakaskohtaisten määritysten palauttamiseen ja/tai ohjelmistojen, käyttöjärjestelmän tai vastaavien päivitysten asentamiseen.



# Garantia para os produtos da FTS

Muito obrigado por ter optado por um produto de qualidade da Fujitsu Technology Solutions (adiante designada de “FTS”). Os nossos produtos foram desenvolvidos para cumprir os mais elevados requisitos técnicos e de qualidade. De modo a assegurar a qualidade além do referido, concedemos aos nossos clientes finais uma garantia sobre os nossos produtos, em conformidade com as condições estipuladas a seguir, tendo os nossos clientes finais direito a usufruir desta garantia em caso de falhas de material ou de fabrico dos produtos adquiridos.

A garantia concedida assenta num compromisso voluntário da FTS, enquanto fabricante, para com o primeiro comprador de aparelhos novos. A garantia não se aplica a aparelhos colocados em circulação pela FTS como aparelhos usados. **Adicionalmente, o cliente final poderá usufruir de outros direitos legais, os quais não são restringidos pelas condições desta garantia.** Não podem ser reclamados outros direitos ou direitos mais abrangentes do que os descritos nesta garantia. Independentemente do acima estipulado, além desta garantia do fabricante poderão existir garantias próprias dos distribuidores FTS ou de terceiros, as quais podem exclusivamente ser reclamadas para com estes últimos.

## Condições de Garantia

A garantia inicia-se à data da primeira aquisição do produto por um cliente final a um dos revendedores (data de compra da factura original ou data da guia de entrega original). Não se esqueça que a garantia só poderá ser utilizada contra apresentação da prova de compra original ou da guia de entrega original. Por isso, guarde a prova de compra ou a guia de entrega junto da documentação de garantia.

Da prova de compra/guia de entrega devem constar a referência e o número de identificação do aparelho.

Os direitos de garantia têm de ser reclamados assim que for detectada a falha, seja junto da FTS, do distribuidor ou da assistência técnica.

## Âmbito e prestação dos serviços de garantia

A não ser que seja estipulado algo em contrário, a garantia abrange todas as falhas de material e fabrico ocorridas durante o respectivo período de garantia. A modalidade e a duração exactas da garantia dos produtos da FTS, bem como a sua validade territorial podem ser consultadas na “Warranty Information” fornecida com o produto ou no link indicado na “Warranty Information”. No entanto podem resultar estipulações divergentes no que diz respeito à modalidade e à duração da garantia, em função da factura original ou da guia de remessa emitida ao cliente final aquando da primeira venda enquanto artigo novo. Por este motivo, o cliente final deve sempre guardar estes documentos.

Em seguida são descritos os detalhes do âmbito e das condições de base da garantia. Estas condições da garantia não se aplicam no caso de os produtos da FTS terem sido adquiridos fora da área de comercialização Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I), junto de uma outra organização nacional regional da Fujitsu. Nestes casos, os eventuais direitos de garantia recaem directamente sobre a organização nacional da Fujitsu responsável pela região. Neste caso, a modalidade e a duração da garantia regem-se exclusivamente pelas condições da garantia da respectiva organização nacional da Fujitsu responsável pela região, a qual pode ser consultada pelo cliente final na Internet ou será disponibilizada pela mesma mediante solicitação.

Estão excluídos da garantia quaisquer defeitos resultantes de operação irregular do aparelho. Operação regular do produto é o funcionamento dos produtos nas condições especificadas no Manual de Instruções ou na documentação do produto. A garantia está limitada ao restabelecimento das funcionalidades de hardware e do estado, em que se encontrava o produto original no acto de entrega. Basta para tal que o produto em causa cumpra os requisitos de ensaio da especificação da FTS para o produto original de acordo com o folheto de dados técnicos do produto. A garantia da FTS não inclui a recuperação de dados de cliente ou de software.

No âmbito das modalidades de garantia acima indicadas e a seguir detalhadas, a mesma é executada à opção da FTS mediante reparação ou substituição. A substituição de peças defeituosas em caso de defeitos de material ou de fabrico utilizará peças novas ou como novas. Se necessário, todo o produto será substituído por outro igual ou por outro de igual funcionalidade. Em qualquer dos casos, o valor da prestação está limitado ao valor do produto defeituoso.

As peças defeituosas retiradas de um produto no âmbito da garantia passam para a propriedade da organização nacional da FTS responsável pela ocorrência e têm de ser guardadas pelo cliente durante um determinado período de tempo a acordar com a FTS para uma eventual análise/verificação – independentemente do tipo das peças sobressalentes. Se, uma vez solicitadas, estas peças não puderem ser entregues à FTS, esta tem o direito de cobrar ao cliente uma factura pelo respectivo valor em novo das peças sobressalentes em causa. Isto não se aplica a discos rígidos para que o cliente tenha adquirido uma opção adicional de retenção de disco rígido.

Relativamente a peças originais utilizadas em caso de accionamento da garantia e montadas num produto da FTS, aplica-se a duração de garantia remanescente do aparelho reparado.

Independentemente da abrangência da garantia do sistema, para suportes de dados aplica-se somente a abrangência descrita em separado nestas condições da garantia (ver capítulo “Garantia limitada sobre componentes/consumíveis”).

A cobertura da garantia é prestada pela FTS ou pela assistência técnica autorizada durante o expediente definido localmente, a não ser que seja estipulado algo em contrário no âmbito de uma extensão de garantia. O expediente pode variar em função dos costumes nacionais ou regionais.

Nos casos em que for possível efectuar uma substituição do módulo pelo próprio cliente, sem que este tenha de possuir especiais conhecimentos técnicos e sem entrar em contacto com componentes condutores (designado CRU – Customer Replacement Unit), a FTS reserva-se o direito de eliminar a falha através do envio de uma peça sobressalente ou de um componente, sendo a substituição, montagem ou ligação efectuada pelo próprio cliente, com base nas instruções disponibilizadas pela FTS. Nestes casos, a FTS tem o direito de exigir a devolução da peça defeituosa ou substituída ou do componente substituído.

## Descrição das diversas modalidades de garantia

### Garantia sobre peças sobressalentes



Após consulta com o Service Desk, o cliente levará o seu aparelho avariado para um serviço de assistência indicado pela FTS (serviço de assistência ou centro de reparações). Em caso de garantia, a FTS assume os custos do material e/ou das sobressalentes necessárias para a eliminação do defeito. Os custos para o tempo de trabalho e do transporte para e do serviço de assistência (serviço de assistência ou centro de reparações) serão por conta e risco do cliente.



### Garantia Bring-In

Após consulta com o Service Desk, o cliente levará o seu aparelho avariado para um serviço de assistência indicado pela FTS (serviço de assistência ou centro de reparações). Em caso de garantia, a FTS suportará os custos para o tempo de trabalho e os custos pelo material ou sobressalentes necessários.

O transporte para e do serviço de assistência (serviço de assistência ou centro de reparações) serão por conta e risco do cliente.

### Garantia Return-to-Base (garantia Send-In)



O cliente comunicará a avaria do seu aparelho telefonicamente ao Service Desk. Se o Service Desk não conseguir eliminar a avaria mediante consulta telefônica, o cliente será informado qual o serviço de assistência da FTS para onde deve enviar o aparelho. O cliente será responsável pelo envio e seguro do produto e suportará os respectivos custos. Em caso de garantia, a FTS suportará os custos para o material ou sobressalente necessário, para as horas de trabalho e para o reenvio do produto ao cliente ou para outro local no país onde se encontra o serviço de assistência autorizado da FTS.



### Garantia Collect-&Return

O cliente comunicará a avaria do seu aparelho telefonicamente ao Service Desk. Caso não seja possível eliminar o erro mediante assistência telefônica do Service Desk, o aparelho será recolhido junto do cliente e transportado para um centro de assistência para ser reparado. Concluída a reparação o aparelho será devolvido ao cliente. Em caso de garantia, a FTS suportará os custos da recolha, do material ou sobressalente e as horas de trabalho e o transporte do aparelho para as instalações do cliente.



## Garantia porta-a-porta

O cliente comunica telefonicamente à Service Desk que o seu aparelho apresenta defeito. Se não for possível solucionar o problema por via telefónica, o produto que apresenta defeito é substituído gratuitamente, através de entrega de um produto de igual valor (Porta-a-porta = troca efectuada à porta de casa).



## Garantia com assistência no local

O cliente comunica por telefone ao serviço de assistência que tem um aparelho com defeito. Se o serviço de assistência não puder eliminar o defeito por telefone, a falha será eliminada nas instalações do cliente por um técnico de assistência autorizado pela FTS.

A assistência no local pressupõe que as instalações do cliente se encontrem num raio de 50 km ou a uma hora de viagem da sede de um serviço de assistência da FTS ou de um centro de reparações da FTS. Em caso de distâncias maiores a FTS reserva-se o direito de, após consulta do cliente, facturar em separado os custos de deslocação e de tempo de viagem extra ou de reparar o aparelho, enviado pelo cliente, num centro de assistência da FTS. Isto aplica-se também no caso de não ser possível uma reparação local.

O nosso serviço de assistência está disponível para esclarecer quaisquer perguntas sobre a área abrangida pela assistência. Em caso de garantia, a FTS assume os custos referentes ao tempo de trabalho e de deslocação num raio de 50 km, tanto para o transporte eventualmente necessário como para o material ou a peça sobressalente que possa fazer falta. Se a garantia com assistência no local previr um determinado tempo de deslocação ou de reparação, aplica-se correspondentemente o estipulado em seguida (ver “Tempos de prestação de serviço”).

## Procedimento em caso de garantia

Segue-se a explicação de como proceder em caso de garantia.

Se, contra todas as probabilidades, o seu produto FTS tiver um erro, dirija-se primeiro ao Service Desk da FTS. Os nossos colaboradores ajudarão a diagnosticar defeitos e malfunções. Na maioria dos casos, o problema poderá ser resolvido por telefone.

Os números de telefone do serviço de assistência encontram-se numa lista fornecida com o produto ou podem ser consultados na Internet em <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Antes de efectuar qualquer telefonema para o serviço de assistência, o cliente deve ter sempre as seguintes informações à mão:

- Nome, morada, código postal e um número de telefone de contacto
- Designação do modelo, referência do artigo e número de série do produto
- Data e local em que o produto foi adquirido
- Uma breve descrição do problema

Em caso de garantia, tenha sempre pronto os CDs originais entregues, os quais permitem a recuperação da configuração original pré-instalada pela fábrica.

O Service Desk indicará de como prosseguir.

Aproveitamos a oportunidade para informar que guardaremos os dados que indicar em caso de garantia, para efeito de garantia de qualidade. Estes dados serão utilizados no âmbito do processamento da garantia para efeito de controlo de performance do nosso pessoal de assistência e dos parceiros autorizados. Com isso pretende-se garantir um elevado nível de qualidade de assistência dos nossos parceiros de assistência dentro do grupo FTS e das empresas-mãe e afiliadas. Para este efeito, os dados poderão também ser disponibilizados a terceiros devidamente qualificados e autorizados.

Caso não queira que os seus dados pessoais não sejam guardados, utilizados e/ou transmitidos no âmbito das medidas de qualidade para além do estritamente necessário para o processamento da reclamação, basta telefonar ao Service Desk.

Recomenda-se sempre fazer regularmente cópias de segurança quando se trabalha com hardware e software informático. Uma cópia dos dados é imprescindível especialmente antes de actividades de serviço, porque não se pode garantir que não haja perda de dados devido à intervenção técnica. Note que a protecção de dados, incluindo o software de aplicações e do sistema operativo, é da exclusiva responsabilidade do cliente na qualidade de utilizador do aparelho. Está expressamente excluída a responsabilidade da FTS por perdas de dados e de informações que possam ocorrer durante a execução da garantia.



## Garantia limitada sobre componentes/consumíveis

Nos seguintes componentes/consumíveis a abrangência da garantia pode divergir do produto adquirido em conjunto com o componente. Tenha em atenção que para os componentes poderá existir uma garantia em separado de outro fabricante.

Componentes/consumíveis	Modalidade da garantia	Duração da garantia
Teclado e rato adquiridos em separado, não incluídos na embalagem do sistema	Garantia sobre o material	24 meses
Teclado e rato incluídos na embalagem do sistema	Garantia sobre o material	12 meses, podendo existir uma garantia superior específica de cada país
Componentes adquiridos em separado, não montados no sistema, como p. ex.: discos rígidos, unidades ópticas, placas gráficas, memórias, etc.	Garantia sobre o material	Mínimo de 6 meses, podendo existir uma garantia superior específica de cada país
Baterias recarregáveis (acumuladores)	Garantia sobre o material	12 meses  - Com o decorrer do tempo, os processos físicos e químicos resultam numa diminuição da capacidade dos acumuladores. Por este motivo, a FTS concede sobre estes produtos uma garantia limitada de 12 meses.  - As novas Battery Backup Units (BBU) para SAS/RAID Controller mantêm o conteúdo do Controller-Cache durante até 72 horas. No período da garantia limitada de 12 meses garantimos que o conteúdo da Cache do RAID Controller é mantido durante 24 horas.
Acessórios como altifalantes, microfones, auscultadores, malas, pen USB, etc.	Garantia sobre o material	24 meses
Periféricos como impressoras, scanners, câmaras, etc.	Aplicam-se as condições da garantia do fabricante de origem <sup>*)</sup>	Específico do fabricante

UPS da APC (periférico)	Aplicam-se as condições da garantia do fabricante de origem <sup>*)</sup>	36 meses, específico do fabricante
Suportes de dados de produtos de software	Garantia sobre o material	6 meses <sup>**)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Storage: aplica-se a garantia sobre o sistema  b) Work Place Systems: aplica-se a garantia sobre o sistema ou a garantia indicada na folha de dados do produto	

<sup>\*)</sup> As informações sobre a modalidade, a abrangência e a duração das garantias originais dos fabricantes constam da documentação que acompanha o produto ou podem ser consultadas junto do apoio técnico da Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup> Durante um período de seis meses após a compra, a FTS troca suportes de dados, no caso de estes terem sido fornecidos em conjunto com um produto da FTS e de terem apresentado uma falha logo aquando do fornecimento. O próprio software não é objecto da garantia.

Às baterias na placa mãe aplica-se a garantia do respectivo aparelho.

## Exclusões da garantia

### Estão excluídos da garantia:

- Erros irrelevantes ou desvios na apresentação do produto que não são essenciais para o valor e o fim de utilização previsto do produto
- Disponibilização de actualizações de dados ou de versões do BIOS, de controladores ou de software
- Reset de funções de segurança, anular palavras-passe etc.
- Protecção ou recuperação de dados específicos do cliente ou de software
- Re-instalação de software/sistemas operativos que deixaram de funcionar (por ex. devido à eliminação de ficheiros de sistema relevantes, devido a definições erradas do sistema ou em consequência de programas auto-replicativos - vírus informáticos)
- O funcionamento sem interrupções ou sem erros de software integrado, carregado ou fornecido junto assim como a qualidade, performance, aptidão ou adequação deste software ou da documentação deste para qualquer fim, mesmo que tenha sido fornecido juntamente com um produto da FTS
- Desgaste nos suportes de dados, iluminação dos LCD, tubos catódicos de monitores de plasma/monitores CRT (calcinações ou perda de brilho)

- Substituição de pilhas
- Peças de desgaste e de consumo (por ex. cartuchos de impressão)
- Perda de capacidade de acumuladores
- Erros de píxeis nos displays de portátil e de monitores LCD dentro da classe de erros II segundo ISO 9241-307

**A garantia exclui também o diagnóstico e a eliminação de avarias resultantes de:**

- Utilização ou manuseamento errado ou para fins diferentes dos previstos pelo cliente ou por terceiros (por ex. quebra do ecrã LCD, danos mecânicos, danos na caixa, cabos ou fichas defeituosos); impróprias são ainda quaisquer ações que violam as instruções do manual de instruções.
- Força maior (descarga atmosférica, inundação, guerra ou semelhante)
- Sujidade (rato, unidades de leitura em banda, etc.)
- Condições ambientais especiais (sobretensão, campos magnéticos ou semelhante) ou
- outras ocorrências não imputáveis à FTS.

**A garantia caduca**

- se os produtos da FTS forem equipados ou utilizados com peças, componentes ou periféricos não autorizados pela FTS para a aplicação em causa,
- em caso da prestação de serviços de assistência/reparação ou de modificação no produto por pessoas não autorizadas pela FTS,

salvo o defeito não resulta comprovadamente destas ocorrências nem é consequência destas.

## Limitação da responsabilidade

Outros direitos do titular da garantia, para além dos expressamente indicados, estão excluídos, desde que não haja obrigação legal ou responsabilidade obrigatória por parte da FTS devido à legislação nacional. Esta disposição aplica-se, sobretudo, a danos sequenciais, lucro perdido, perda de dados ou de informações ou danos resultantes da interrupção da laboração.

## Direito aplicável

A garantia rege-se pela legislação do país, em que o produto foi adquirido pela primeira vez pelo cliente final ao revendedor e deve ser interpretada em conformidade a mesma. O acordo sobre contratos relativos à venda internacional de produtos não se aplica.

## Tempos de prestação de serviço

Para os serviços FTS TopUp com níveis de serviço definidos aplicam-se adicionalmente as seguintes definições:

### **Tempo de deslocação**

O tempo de deslocação designa o período entre a recepção da informação de falha até ao momento em que o técnico, em condições normais, costuma chegar às instalações do cliente, se necessário, com a peça sobressalente apurada através de diagnóstico. A contagem do tempo de deslocação é interrompida fora do período de assistência acordado. O tempo de deslocação não se aplica nos casos em que a falha possa ser eliminada mediante acesso remoto.

A eliminação de falhas dura até a infra-estrutura informática estar novamente operacional ou até ser alcançado um progresso adequado na resolução do problema. O trabalho pode ser temporariamente interrompido, caso seja necessário recorrer a peças ou recursos adicionais, sendo retomado assim que estes estiverem disponíveis.

### **Tempo de recuperação**

O tempo de recuperação designa o período entre a recepção da informação de falha até ao momento em que o técnico de assistência, em condições normais, costuma recuperar a prontidão operacional do hardware, onde foi detectada a falha. A contagem do tempo de recuperação é interrompida fora do período de assistência acordado.

O tempo de recuperação não inclui o tempo necessário para a recuperação de dados e/ou a instalação de software, do sistema operativo ou das respectivas actualizações e/ou a recuperação da configuração específica do cliente.

# Εγγύηση για προϊόντα Fujitsu Technology Solutions

Σας ευχαριστούμε πολύ για την απόφασή σας να αγοράσετε ένα προϊόν ποιότητας της εταιρείας Fujitsu Technology Solutions (εφεξής αναφερόμενη ως «FTS»). Τα προϊόντα μας είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε να ανταποκρίνονται σε υψηλές τεχνικές και ποιοτικές απαιτήσεις. Προς διασφάλιση της ποιότητας και πέραν αυτών των ορίων, ως τελικός πελάτης όλων των προϊόντων μας, σας προσφέρουμε εγγύηση σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους. Έχετε το δικαίωμα αξίωσης εγγυητικών παροχών σε περίπτωση ελαττωμάτων που οφείλονται στο υλικό ή στην επεξεργασία του προϊόντος που αποκτήσατε.

Η παρεχόμενη εγγύηση αιτιολογεί μια εθελοντική υποχρέωση της FTS, ως κατασκευάστριας εταιρείας, έναντι πρώτων αγοραστών καινούριων συσκευών. Η εγγύηση δεν ισχύει για συσκευές οι οποίες έχουν διατεθεί στην αγορά από την FTS ως μεταχειρισμένες συσκευές. **Παράλληλα, μπορείτε ως τελικός πελάτης να έχετε νόμιμες αξιώσεις, οι οποίες δεν περιορίζονται από αυτούς τους όρους εγγύησης.** Άλλες ή περαιτέρω αξιώσεις που υπερβαίνουν τα όρια των αναφερόμενων στο παρόν αξιώσεων δεν μπορούν να αξιωθούν από την εγγύηση. Ανεξάρτητα των παραπάνω, ενδέχεται να υφίστανται παράλληλα με την παρούσα εγγύηση του κατασκευαστή και εγγυήσεις των αντιπροσώπων της FTS ή άλλων τρίτων, για τις οποίες μπορούν να εγερθούν αξιώσεις αποκλειστικά και μόνο έναντι αυτών.

## Όροι εγγύησης

Η εγγύηση αρχίζει να ισχύει με την ημέρα της πρώτης απόκτησης του προϊόντος μέσω του τελικού καταναλωτή από τον έμπορο (ημερομηνία αγοράς του πρωτότυπου τιμολογίου ή ημερομηνία του πρωτότυπου δελτίου παράδοσης). Σας παρακαλούμε να έχετε υπόψη σας ότι μπορείτε να εγείρετε αξιώσεις εγγύησης μόνο εφόσον παρουσιάσετε την πρωτότυπη απόδειξη αγοράς ή το πρωτότυπο δελτίο παράδοσης. Για αυτό το λόγο διατηρείτε την απόδειξη αγοράς ή το δελτίο παράδοσης πάντα μαζί με τα έγγραφα της εγγύησης.

Στην απόδειξη αγοράς/δελτίο παράδοσης θα πρέπει να αναφέρονται ο χαρακτηρισμός της συσκευής και ο αριθμός ταυτότητας της συσκευής.

Οι εγγυητικές αξιώσεις πρέπει να εγείρονται στην FTS, στον αντιπρόσωπο ή τον αντιπρόσωπο σέρβις αμέσως μετά τη διαπίστωση του ελαττώματος.

## Έκταση και παροχή εγγυητικών επιδόσεων

Εφόσον δεν διακανονίζεται διαφορετικά, η εγγύηση καλύπτει όλα τα ελαττώματα υλικού και κατασκευής για το εκάστοτε χρονικό διάστημα της εγγύησης. Η ακριβής διάρκεια και το είδος της εγγύησης που παρέχεται για το δικό σας προϊόν FTS, καθώς και η γεωγραφική περιοχή ισχύος της εγγύησης περιλαμβάνονται στο έντυπο «Warranty Information» που συνοδεύει το προϊόν σας ή στο σύνδεσμο «Warranty Information». Ωστόσο, ενδέχεται να υπάρχουν αποκλίσεις ως προς το είδος και τη διάρκεια της εγγύησης, οι οποίες προκύπτουν βάσει του πρωτότυπου τιμολογίου ή του δελτίου αποστολής που εκδίδεται κατά την πρώτη πώληση ενός καινούριου προϊόντος προς τον τελικό πελάτη. Για το λόγο αυτό, τα αποδεικτικά αγοράς πρέπει να φυλάσσονται πάντα σε ασφαλές μέρος.

Το εύρος και οι συνθήκες εγγύησης περιγράφονται αναλυτικά στη συνέχεια. Οι παρόντες όροι εγγύησης δεν ισχύουν εάν τα προϊόντα έχουν αγοραστεί εκτός της περιοχής πωλήσεων Κεντρικής Ευρώπης, Μέσης Ανατολής, Αφρικής και Ινδίας (χώρες CEMEA&I), αλλά από τοπική επιχείρηση της Fujitsu. Στην περίπτωση αυτή, οι όποιες εγγυητικές αξιώσεις εγείρονται απευθείας στην αρμόδια τοπική επιχείρηση της Fujitsu. Το είδος και η διάρκεια της εγγύησης ορίζονται σε αυτήν την περίπτωση στους όρους της εγγύησης που παρέχεται από την εκάστοτε τοπική επιχείρηση της Fujitsu. Τα στοιχεία αυτά είναι διαθέσιμα στο Internet ή παρέχονται κατόπιν σχετικής αίτησης.

Από την εγγύηση αποκλείονται βλάβες, οι οποίες οφείλονται σε οποιαδήποτε ακατάλληλη λειτουργία της συσκευής εκτός από την κανονική. Κανονική λειτουργία είναι η λειτουργία του προϊόντος κάτω από τις συνθήκες, οι οποίες περιγράφονται στις Οδηγίες λειτουργίας ή στην τεκμηρίωση του προϊόντος. Η εγγύηση περιορίζεται στην κατασκευή των ευκολιών χρήστη (Hardware) και στην κατάσταση, την οποία είχε το γνήσιο προϊόν πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος. Προς το σκοπό αυτό είναι επαρκές το σχετικό προϊόν να εκπληρώνει τις απαιτήσεις δοκιμής σύμφωνα με τις προδιαγραφές της FTS για το γνήσιο προϊόν σύμφωνα με το φύλλο στοιχείων του προϊόντος. Η εγγύηση της FTS δεν καλύπτει την αποκατάσταση δεδομένων του πελάτη ή του λογισμικού (Software).

Εντός των ορίων των ανωτέρω αναφερόμενων και κατωτέρω λεπτομερώς περιγραφόμενων εγγυήσεων η εγγυητική παροχή γίνεται με επιλογή της εταιρίας FTS μέσω επίσκεψης ή αντικατάστασης. Η αντικατάσταση ελαττωματικών εξαρτημάτων που οφείλονται σε ελαττώματα υλικού ή κατασκευής γίνεται μέσω νέων ή ισότιμων εξαρτημάτων. Εν ανάγκη γίνεται αντικατάσταση ολόκληρου του προϊόντος μέσω ενός ισοδύναμου ή λειτουργικά ισότιμου προϊόντος. Σε κάθε περίπτωση η αξία της εγγυητικής παροχής περιορίζεται στην αξία του ελαττωματικού προϊόντος.

Τα ελαττωματικά εξαρτήματα που αφαιρούνται από ένα προϊόν στο πλαίσιο μιας εγγυητικής περίπτωσης περιέρχονται στην ιδιοκτησία της εκάστοτε αρμόδιας τοπικής επιχείρησης της FTS και πρέπει να φυλάσσονται από τον πελάτη –ανάλογα με τον τύπο των ανταλλακτικών– για χρονικό διάστημα που ορίζεται από κοινού με την FTS για ενδεχόμενη εξέταση/έλεγχο. Εάν τα εξαρτήματα αυτά δεν επιστραφούν στην FTS κατόπιν αιτήματός της, η FTS δικαιούται να ζητήσει από τον πελάτη το αντίτιμο αγοράς του αντίστοιχου εξαρτήματος. Αυτό δεν ισχύει για σκληρούς δίσκους τους οποίους ο πελάτης προμηθεύτηκε με την συμπληρωματική επιλογή διατήρησης του σκληρού δίσκου.

Για γνήσια εξαρτήματα της FTS που χρησιμοποιούνται σε περιπτώσεις εγγύησης και τοποθετούνται σε προϊόντα της FTS, ισχύει η υπολειπόμενη περίοδος εγγύησης της συσκευής που επισκευάστηκε.

Για μέσα αποθήκευσης δεδομένων, ανεξάρτητα από την έκταση της εγγύησης του συστήματος, ισχύει μόνο η περιορισμένη έκταση εγγύησης που περιγράφεται ξεχωριστά σε αυτούς τους όρους εγγύησης (βλ. κεφάλαιο «Περιορισμένη εγγύηση για εξαρτήματα / αναλώσιμα υλικά»).

Οι εγγυητικές παροχές παρέχονται από την FTS ή από εξουσιοδοτημένους αντιπρόσωπους σέρβις κατά τις ώρες εργασίας που καθορίζονται τοπικά, εφόσον δεν συμφωνείται διαφορετικά στο πλαίσιο τυχόν επέκτασης της εγγύησης. Οι ώρες εργασίας ενδέχεται να ποικίλλουν ανάλογα με τις εκάστοτε εθνικές ή τοπικές πρακτικές.

Η FTS διατηρεί το δικαίωμα, σε περιπτώσεις όπου η αντικατάσταση μιας μονάδας εξοπλισμού μπορεί να πραγματοποιηθεί από τον ίδιο τον πελάτη χωρίς να απαιτούνται εξειδικευμένες τεχνικές

γνώσεις ή επαφή με ρευματοφόρα μέρη (π.χ. μονάδες CRU, δηλ. με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη), να αποκαταστήσει τη βλάβη αποστέλλοντας το ανταλλακτικό ή εξάρτημα στον πελάτη, ο οποίος θα αναλάβει ο ίδιος την αντικατάσταση, τοποθέτηση ή σύνδεση του εξαρτήματος σύμφωνα με τις οδηγίες που θα λάβει από την FTS. Στις περιπτώσεις αυτές η FTS δικαιούται να απαιτήσει την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος ή του εξαρτήματος που αντικαταστάθηκε.

## Περιγραφή των μεμονωμένων ειδών εγγύησης

### Εγγύηση ανταλλακτικών εξαρτημάτων



Μετά από συνεννόηση με την υπηρεσία Service Desk ο πελάτης φέρει την ελαττωματική συσκευή του σε μία εξουσιοδοτημένη από την FTS υπηρεσία σέρβις (συμβαλλόμενο συνεργάτη σέρβις ή κέντρο επισκευών). Σε περίπτωση αξίωσης εγγυητικής παροχής η FTS αναλαμβάνει τα έξοδα υλικού και/ή ανταλλακτικού που απαιτήθηκαν για τη διόρθωση του ελαττώματος. Τα έξοδα για τον απαραίτητο χρόνο εργασίας όπως επίσης τα έξοδα μεταφοράς προς και από το εξειδικευμένο σημείο σέρβις (συμβαλλόμενες εταιρίες σέρβις ή κέντρα επισκευής) επιβαρύνουν τον πελάτη.



### Εγγύηση αποστολής

Μετά από συνεννόηση με την υπηρεσία Service Desk ο πελάτης φέρει την ελαττωματική συσκευή του σε μία εξουσιοδοτημένη από την FTS υπηρεσία σέρβις (συμβαλλόμενο συνεργάτη σέρβις ή κέντρο επισκευών). Σε περίπτωση εγγύησης η FTS αναλαμβάνει τα έξοδα που προκύπτουν για τις ώρες εργασίας και για το απαραίτητο υλικό ή ανταλλακτικό.

Τα έξοδα που προκύπτουν για τη μεταφορά προς το εξουσιοδοτημένο κέντρο σέρβις και επιστροφής στον πελάτη (συμβαλλόμενο συνεργάτη σέρβις ή κέντρο επισκευών) τα αναλαμβάνει με δικό του κίνδυνο ο πελάτης.

### Εγγύηση Return-to-Base (Εγγύηση Send-In)



Ο πελάτης δηλώνει τηλεφωνικώς την ελαττωματική συσκευή του στην υπηρεσία Service Desk. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατό να γίνει τηλεφωνικά διόρθωση του ελαττώματος μέσω του Service Desk, ο πελάτης πληροφορείται σε ποια συμβαλλόμενη εταιρία σέρβις της FTS μπορεί να αποστείλει τη συσκευή. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την αποστολή και την ασφάλεια του προϊόντος, τα σχετικά έξοδα επιβαρύνουν επίσης τον πελάτη. Σε περίπτωση αξίωσης εγγυητικής παροχής η FTS αναλαμβάνει τα έξοδα για το απαραίτητο υλικό ή εξάρτημα και τον απαραίτητο χρόνο εργασίας όπως επίσης για την επιστροφή της συσκευής στον πελάτη ή σε έναν άλλο τόπο εντός της χώρας, στην οποία βρίσκεται η εξουσιοδοτημένη συμβαλλόμενη εταιρία σέρβις της FTS.



## Εγγύηση παραλαβής και επιστροφής (Collect-&-Return)



Ο πελάτης δηλώνει τηλεφωνικώς την ελαττωματική συσκευή του στην υπηρεσία Service Desk. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η τηλεφωνική διόρθωση ενός ελαττώματος μέσω του Service Desk, τότε γίνεται παραλαβή της συσκευής από τον πελάτη και μεταβιβάζεται σε κέντρο επισκευών για επισκευή. Μετά την επιτυχή επισκευή η συσκευή αποστέλεται με επιστροφή στον πελάτη. Σε περίπτωση εγγύησης η FTS αναλαμβάνει τα έξοδα για την παραλαβή, το απαραίτητο υλικό ή το ανταλλακτικό και τις προκύπτουσες ώρες εργασίας καθώς και για την αποστολή επιστροφής της συσκευής στον πελάτη.



## Εγγύηση door to door

Ο πελάτης δηλώνει τηλεφωνικώς την ελαττωματική συσκευή του στο Service Desk. Εάν δεν μπορεί να διορθωθεί η βλάβη τηλεφωνικά, το ελαττωματικό προϊόν αντικαθίσταται δωρεάν με παράδοση προϊόντος ίσης αξίας (door to door – αντικατάσταση προϊόντος στην πόρτα).



## Εγγύηση με σέρβις επιτόπου

Ο πελάτης δηλώνει τηλεφωνικώς την ελαττωματική συσκευή του στην υπηρεσία Service Desk. Εάν η τηλεφωνική αποκατάσταση του προβλήματος δεν είναι εφικτή μέσω της υπηρεσίας Service Desk, ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός της FTS θα επιδιορθώσει τη βλάβη στο χώρο του πελάτη.

Προϋπόθεση για το σέρβις επιτόπου είναι η έδρα του πελάτη να βρίσκεται εντός 50 χλμ. ή μία ώρα διαδρομή γύρω από την έδρα μιας συμβαλλόμενης εταιρίας σέρβις της FTS ή ενός κέντρου επισκευών της FTS. Σε περίπτωση μεγάλων διαδρομών η FTS διατηρεί το δικαίωμα να εκδόσει ξεχωριστό τιμολόγιο για τα έξοδα μεταφοράς κατόπιν συνεννόησης με τον πελάτη ή να επισκευάσει τη συσκευή σε κέντρο επισκευών της FTS μετά την αποστολή της από τον ίδιο τον πελάτη. Το τελευταίο ισχύει σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η επιτόπου επισκευή.

Για ερωτήσεις σχετικά με την περιοχή παροχής τεχνικής εξυπηρέτησης, η υπηρεσία Service Desk είναι στη διάθεσή σας. Σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στην εγγύηση, η FTS αναλαμβάνει τα έξοδα που προκύπτουν για την ώρα εργασίας και μεταφοράς του απαιτούμενου υλικού ή εξαρτήματος σε ακτίνα 50 χιλιομέτρων. Εφόσον στην εγγύηση με επιτόπιο σέρβις προβλέπεται επιπλέον συγκεκριμένος χρόνος προσέλευσης ή αποκατάστασης, τότε ισχύουν οι αντίστοιχοι όροι που παρατίθενται στη συνέχεια (βλ. Χρόνοι παροχής υπηρεσιών).

## Ενέργειες σε περίπτωση εγγυητικής αξίωσης

Κατωτέρω εξηγείται τι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση αξίωσης εγγυητικής παροχής.

Σε περίπτωση απρόσμενης παρουσίας ελαττώματος του προϊόντος σας της FTS, σας παρακαλούμε να απευθυνθείτε αρχικά στο FTS Service Desk. Εκεί οι συνεργάτες μας θα σας βοηθήσουν να διαγνώσετε ελαττώματα και δυσλειτουργίες. Οι συνεργάτες μας είναι πολλές φορές σε θέση να επιδιορθώσουν το σφάλμα τηλεφωνικώς.

Μια λίστα με τους αριθμούς κλήσης της υπηρεσίας Service Desk περιλαμβάνεται στη συσκευασία του προϊόντος σας, καθώς και στην ιστοσελίδα <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Πριν καλέσετε την υπηρεσία Service Desk, παρακαλούμε να έχετε διαθέσιμα πάντα τα εξής στοιχεία:

- Το όνομά σας, τη διεύθυνση, τον ταχυδρομικό κώδικα και έναν αριθμό τηλεφώνου στον οποίο μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας
- Το μοντέλο, τον κωδικό και τον αριθμό σειράς του προϊόντος
- Την ημερομηνία και τον τόπο αγοράς του προϊόντος
- Μια σύντομη περιγραφή του προβλήματος.

Σε περίπτωση εγγύησης σας παρακαλούμε να έχετε διαθέσιμους πάντα τους γνήσιους δίσκους CD, με τους οποίους μπορεί να πραγματοποιηθεί η αποκατάσταση της αρχικής εργοστασιακής ρύθμισης.

Η υπηρεσία Service Desk θα συνεννοηθεί μαζί σας για την περαιτέρω διαδικασία.

Επ, ευκαιρία θα θέλαμε να σας πληροφορήσουμε ότι σε περίπτωση εγγύησης αποθηκεύουμε τα δεδομένα που μας παρέχεται με σκοπό τη διασφάλιση ποιότητας. Τα δεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται στα πλαίσια της εγγυητικής διεκπεραίωσης για τον έλεγχο του προσωπικού μας σέρβις και των εξουσιοδοτημένων μας για το σέρβις. Αυτό συμβαίνει με σκοπό τη διασφάλιση υψηλών προτύπων ποιότητας σέρβις από τους εξουσιοδοτημένους μας για το σέρβις εντός του ομίλου FTS και των θυγατρικών και ελεγχουσών εταιριών. Προς το σκοπό αυτό ενδέχεται να μεταβιβαστούν τα δεδομένα αυτά σε αρμόδια και εξουσιοδοτημένα τρίτα άτομα.

Σε μεμονωμένες περιπτώσεις που δεν επιθυμείτε την αποθήκευση, τη χρήση και/ή τη μεταβίβαση στα πλαίσια της αναφερόμενης διασφάλισης ποιότητας των προσωπικών σας δεδομένων πέραν των ορίων σχετικά με την άμεση διεκπεραίωση της εγγύησης, τότε μπορείτε να μας το δηλώσετε τηλεφωνικώς ανά πάσα στιγμή μέσω της υπηρεσίας μας Service Desk.

Προτείνουμε να προβαίνετε πάντα σε τακτική ασφάλεια δεδομένων κατά τη χρήση υλισμικού (Hardware) ή λογισμικού (Software) υπολογιστών. Επιβάλλεται οπωσδήποτε η ασφάλεια των δεδομένων ιδιαίτερα πριν από την εκτέλεση ενεργειών σέρβις, διότι δεν είναι εφικτό σε κάθε περίπτωση να διασφαλιστεί ή μη απώλεια δεδομένων μέσω των ενεργειών σέρβις. Σας παρακαλούμε να έχετε υπόψη σας ότι η ευθύνη για την πλήρη ασφάλεια δεδομένων συμπεριλαμβανομένου του λογισμικού εφαρμογής και του λειτουργικού συστήματος είναι αποκλειστικά δικό σας θέμα ως χρήστης της συσκευής. Η ευθύνη της FTS για απώλεια δεδομένων και πληροφοριών στα πλαίσια παροχής εγγύησης αποκλείεται ρητώς.

## Περιορισμένη εγγύηση για εξαρτήματα / αναλώσιμα υλικά

Το εύρος της εγγύησης ενδέχεται να διαφέρει για τα ακόλουθα εξαρτήματα / αναλώσιμα υλικά τα οποία προμηθευτήκατε μαζί με το προϊόν. Επισημαίνεται ότι για ορισμένα εξαρτήματα ενδέχεται να υφίσταται ξεχωριστή εγγύηση που παρέχεται από άλλον κατασκευαστή.

Εξάρτημα / Αναλώσιμο υλικό	Είδος εγγύησης	Διάρκεια εγγύησης
Πληκτρολόγιο και ποντίκι που αγοράστηκαν ξεχωριστά και δεν περιλαμβάνονται στη συσκευασία του συστήματος	Εγγύηση υλικού	24 μήνες
Πληκτρολόγιο και ποντίκι που περιλαμβάνονται στη συσκευασία του συστήματος	Εγγύηση υλικού	12 μήνες, κατά περίπτωση και μεγαλύτερης διάρκειας, ανάλογα με τη χώρα
Εξαρτήματα που αγοράστηκαν ξεχωριστά και δεν περιλαμβάνονται στη συσκευασία του συστήματος, όπως: Μονάδες σκληρού δίσκου, οπτικές μονάδες δίσκου, κάρτες γραφικών, μονάδες μνήμης κ.λπ.	Εγγύηση υλικού	Ελάχιστη 6 μήνες, κατά περίπτωση και μεγαλύτερης διάρκειας, ανάλογα με τη χώρα
Επαναφορτιζόμενες μπαταρίες	Εγγύηση υλικού	12 μήνες  - Φυσικές και χημικές διαδικασίες προκαλούν με την πάροδο του χρόνου μείωση της χωρητικότητας των συσσωρευτών. Για το λόγο αυτό, η FTS παρέχει για αυτά τα προϊόντα περιορισμένη εγγύηση διάρκειας 12 μηνών.  - Οι καινούριες μονάδες εφεδρικής μπαταρίας (BBU) για ελεγκτές SAS/RAID διατηρούν τα περιεχόμενα της μνήμης cache του ελεγκτή για έως και 72 ώρες. Στη 12μηνια διάρκεια ισχύος της περιορισμένης εγγύησης, εγγυόμαστε ότι τα περιεχόμενα της μνήμης cache του ελεγκτή RAID διατηρούνται για 24 ώρες.
Βοηθητικά εξαρτήματα, όπως εξωτερικά ηχεία, μικρόφωνο, ακουστικά, τσάντες, USB stick κ.λπ.	Εγγύηση υλικού	24 μήνες

Περιφερειακές συσκευές, όπως εκτυπωτές, σαρωτές, κάμερες κ.λπ.	Ισχύουν οι όροι της εγγύησης του κατασκευαστή <sup>*)</sup>	Ορίζεται από τον κατασκευαστή
APC-USV (σταθεροποιητής τάσης)	Ισχύουν οι όροι της εγγύησης του κατασκευαστή <sup>*)</sup>	36 μήνες, ανάλογα με τον κατασκευαστή
Μέσα αποθήκευσης δεδομένων προϊόντων λογισμικού	Εγγύηση υλικού	6 μήνες <sup>**)</sup>
Μονάδα αποθήκευσης Solid State Drive (SSD)	a) Διακομιστής & Αποθήκευση: Ισχύει η εγγύηση του συστήματος  b) Work Place Systems: Ισχύει η εγγύηση του συστήματος ή η εγγύηση που αναγράφεται στο φύλλο δεδομένων του προϊόντος	

<sup>\*)</sup> Πληροφορίες για το είδος, το εύρος και τη διάρκεια ισχύος των εγγυήσεων του κατασκευαστή παρέχονται στα έγγραφα τεκμηρίωσης που συνοδεύουν το προϊόν ή από το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup> Για διάστημα 6 μηνών μετά την αγορά, η FTS προβαίνει σε αντικατάσταση μονάδων αποθήκευσης, εφόσον αυτές είχαν αποσταλεί μαζί με το προϊόν FTS και παρουσίαζαν ήδη κάποιο φυσικό ελάττωμα κατά την παράδοση. Τα προϊόντα λογισμικού δεν περιλαμβάνονται στην εγγύηση.

Για τις μπαταρίες της πλακέτας συστήματος ισχύει η εγγύηση της εκάστοτε συσκευής.

## Αποκλεισμοί από την εγγύηση

### Η εγγύηση δεν καλύπτει:

- ασήμαντα σφάλματα ή αποκλίσεις στη σύσταση του προϊόντος, τα οποία είναι επουσιώδη για την αξία και τη χρήση σύμφωνα με τους κανονισμούς της συσκευής
- διάθεση και εγκατάσταση Updates/Upgrades για BIOS, οδηγούς ή λογισμικό (Software)
- απόρριψη λειτουργιών ασφαλείας, εξάλειψη κωδικών κ.λπ.
- ασφάλεια ή αποκατάσταση ειδικών δεδομένων του πελάτη ή λογισμικού (Software)
- νέα εγκατάσταση μη λειτουργούντων πλέον λειτουργικών συστημάτων/λογισμικού (Software) (π.χ. λόγω διαγραφής σημαντικών αρχείων συστήματος, ελαττωματικών ρυθμίσεων συστήματος ή προγραμμάτων αυτόματου πολλαπλασιασμού, π.χ. ιών υπολογιστή)
- λειτουργία άνευ διακοπής και σφάλματος ενσωματωμένων, παιγμένων ή συνημμένων λογισμικών (Software) όπως επίσης ποιότητα, απόδοση, χρησιμότητα ή καταλληλότητα αυτών

των λογισμικών (Software) ή της τεκμηρίωσής τους για οποιοδήποτε σκοπό, ακόμα και σε περίπτωση που παραδόθηκαν μαζί με ένα προϊόν της FTS.

- φαινόμενα φθοράς φορέων δεδομένων, φωτισμού φόντου LCD, λυχνιών σε οθόνες πλάσματος/οθόνες CRT (καψίματα ή απώλεια φωτεινότητας)
- αντικατάσταση μεταχειρισμένων μπαταριών
- εξαρτήματα φθοράς και αναλώσιμα υλικά (π.χ. ανταλλακτικά μελάνης εκτυπωτών)
- μειωμένη χωρητικότητα συσσωρευτών
- σφάλματα εικονοψηφίδων σε οθόνες Notebook και οθόνες LCD εντός των ορίων της κατηγορίας σφάλματος II σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9241-307

**Η εγγύηση δεν καλύπτει τη διάγνωση και επιδιόρθωση βλαβών, οι οποίες προκλήθηκαν από:**

- ακατάλληλη ή εκτός των πραγμάτων χρήση ή ακατάλληλο χειρισμό της συσκευής μέσω του πελάτη ή τρίτων (π.χ. θραύση LCD, μηχανικές ή βλάβες του πλαισίου, ελαττωματικά καλώδια ή φις), ακατάλληλοι χειρισμοί είναι ιδιαίτερα αυτοί οι οποίοι δεν ανταποκρίνονται στα δεδομένα του εγχειριδίου λειτουργίας του προϊόντος
- ανωτέρα βία (κεραυνός, πλημμύρα, πόλεμος, κ.λπ.)
- ακαθαρσίες (ποντίκι, οδηγοί κλπ.)
- ασυνήθιστες επιρροές περιβάλλοντος (υπέρταση, μαγνητικά πεδία κ.λπ.) ή
- άλλα περιστατικά, για τα οποία δεν ευθύνεται η FTS.

**Η αξίωση εγγύησης δεν ισχύει,**

- σε περίπτωση που προϊόντα FTS εξοπλιστούν ή χρησιμοποιηθούν με άλλα ανταλλακτικά ή εξαρτήματα ή περιφερειακές συσκευές, τα οποία δεν έχουν εγκριθεί από την FTS για τη σωστή εφαρμογή,
- σε περίπτωση που γίνουν σέρβις ή επισκευές ή άλλες τροποποιήσεις στο προϊόν από άτομα που δεν είναι εξουσιοδοτημένα από την FTS,

εκτός φυσικά εάν αποδεικνύεται ότι το ελάττωμα δεν οφείλεται ή δεν είναι συνέπεια των γεγονότων αυτών.

## Περιορισμός ευθύνης

Περαιτέρω αξιώσεις του δικαιούχου για αξίωση εγγυητικής παροχής που υπερβαίνουν τις αξιώσεις που αναφέρονται ρητά στους παρόντες εγγυητικούς όρους αποκλείονται, εφόσον δεν υφίσταται καμία νομική υποχρέωση ή ευθύνη για την FTS που μπορεί να εφαρμοσθεί αναγκαστικά σύμφωνα με το τοπικό δίκαιο. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα και σχετικά με αξιώσεις αποζημίωσης για επακόλουθες βλάβες, εκφυγνέντα κέρδη, δεδομένα ή απώλεια πληροφοριών ή βλάβες λόγω διακοπής της λειτουργίας.

## Ισχύον δίκαιο

Η εγγύηση υπόκειται στο ισχύον δίκαιο της χώρας, στην οποία αποκτήθηκε για πρώτη φορά το προϊόν μέσω του τελικού καταναλωτή από τον έμπορο, και πρέπει να ερμηνευτεί σε συμφωνία μαζί του. Η συμφωνία σχετικά με συμβάσεις για τη διεθνή πώληση προϊόντων δεν βρίσκει εφαρμογή.

## Χρόνοι παροχής υπηρεσιών

Για τις υπηρεσίες TopUp της FTS με καθορισμένα επίπεδα υπηρεσιών ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

### Χρόνος προσέλευσης

Ως χρόνος προσέλευσης ορίζεται το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη δήλωση της βλάβης μέχρι την άφιξη ενός τεχνικού στο χώρο του πελάτη, μαζί με το εκάστοτε ανταλλακτικό (εφόσον απαιτείται). Η καταγραφή του χρόνου προσέλευσης διακόπτεται εκτός του οριζόμενου χρόνου σέρβις. Ο χρόνος προσέλευσης δεν ισχύει σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η βλάβη μπορεί να αποκατασταθεί με απομακρυσμένη πρόσβαση.

Η διακοπή λειτουργίας διαρκεί μέχρι την αποκατάσταση της υποδομής IT ή μέχρι να επιτευχθεί εύλογη πρόοδος στη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος. Ενδέχεται να προκύψει προσωρινή διακοπή εργασιών εάν απαιτούνται πρόσθετα εξαρτήματα ή πόροι. Η επαναφορά του συστήματος θα πραγματοποιηθεί αμέσως μόλις αυτά καταστούν διαθέσιμα.

### Χρόνος αποκατάστασης

Ως χρόνος αποκατάστασης ορίζεται το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη δήλωση της βλάβης μέχρι τη στιγμή που ένας τεχνικός σέρβις αποκαθιστά συνήθως τη λειτουργικότητα του υλικού, η οποία είχε διαπιστωθεί προβληματική. Η καταγραφή του χρόνου αποκατάστασης διακόπτεται εκτός του οριζόμενου χρόνου σέρβις.

Ο χρόνος αποκατάστασης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για την αποκατάσταση των δεδομένων ή/και την εγκατάσταση λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή αντίστοιχων ενημερώσεων ή/και την αποκατάσταση της διαμόρφωσης του συγκεκριμένου πελάτη.

# Fujitsu Technology Solutions ürünleri için garanti

Fujitsu Technology Solution'ın ((bundan sonra "FTS" olarak anılacaktır)) kaliteli ürünlerinden birini satın almaya karar verdiğiniz için teşekkür ederiz. Ürünlerimiz, yüksek teknik ve kalite taleplerini karşılamak üzere geliştirilmiştir. Bunun ötesinde de bir kalite sağlamak amacıyla, size son kullanıcı olarak, satın aldığınız üründe malzeme veya üretim hataları olması durumunda aşağıda belirtilen koşullar doğrultusunda hak talebinde bulunabileceğiniz bir garanti vermekteyiz.

Bu garanti, ilk kez yeni cihaz satın alanlara FTS tarafından üretici olarak kendi isteğiyle verilmektedir. Garanti, FTS tarafından ikinci el cihaz olarak piyasaya sürülen cihazlar için geçerli değildir. **Bunun yanı sıra son kullanıcı olarak bu garanti koşulları kapsamında kısıtlanmamış yasal talep haklarınız olabilir.** Verilen garanti kapsamında, burada açıklanan talep haklarının dışında başka veya daha kapsamlı hakların talep edilmesi mümkün değildir. Bundan bağımsız olarak, üretici garantisinin dışında FTS satış ortaklarının veya üçüncü şahısların kendilerine ait garantileri mevcut olabilir ve bu garantiler yalnızca bunlardan talep edilebilir.

## Garanti koşulları

Garanti, ürünün tüketici müşteri tarafından yetkili satıcıdan ilk kez satın alındığı tarihten itibaren başlar (Orijinal satın alma fişi ya da orijinal irsaliyenin üzerindeki tarih). Lütfen garanti taleplerinin yalnızca orijinal satın alma fişi veya orijinal irsaliyenin ibraz edilmesi durumunda yerine getirilebileceğine dikkat ediniz. Bu nedenle satın alma fişinizi ya da irsaliyeyi daima garanti belgeleri ile birlikte muhafaza ediniz.

Satın alma fişi/irsaliye üzerinde cihazın tanımının ve cihazın İdent numarasının belirtilmiş olması zorunludur.

Garanti, hata tespit edildikten sonra derhal FTS veya satış ya da servis ortağından talep edilmelidir.

## Garanti hizmetlerinin kapsamı ve yerine getirilmesi

Garanti, ayrıca başka bir düzenleme yapılmadığı takdirde ilgili garanti süresi içinde ortaya çıkan tüm malzeme ve işçilik hatalarını kapsamaktadır. FTS ürününüz için garanti türü ve süresi ile bu garantinin bölgesel geçerliliğini, ürünle birlikte verilen "Warranty Information" belgesinde veya "Warranty Information" içerisinde yer alan bağlantıda görebilirsiniz. Ancak garanti türü ve süresinde olabilecek değişiklikleri, yeni ürünün ilk defa satın aldığınızda size son kullanıcı olarak tanzim edilen asıl fatura veya asıl sevk irsaliyesinden öğrenebilirsiniz. Bu nedenle bu belgeleri özenle saklayınız.

Garantinin kapsamı ve koşulları aşağıda detaylı olarak açıklanmaktadır. FTS ürününüzü, Fujitsu satış bölgeleri olan Orta Avrupa, Orta Doğu, Afrika ve Hindistan (CAMEA&I) dışında kalan bir yerel Fujitsu ülke organizasyonundan satın aldıysanız, bu garanti koşulları geçerli olmayacaktır. Bu durumda geçerli olabilecek garanti hakları doğrudan ilgili yerel Fujitsu ülke organizasyonundan talep edilir. Garantinin türü ve süresi, yalnızca yerel Fujitsu ülke organizasyonunun belirleyeceği koşullara tabi olacaktır ve bu bilgileri her zaman internet üzerinde görebilirsiniz veya bu bilgiler talep edilmesi halinde ilgili kuruluş tarafından size gönderilecektir.

Kurallara uygun olmayan işletimden dolayı meydana gelen arızalar garanti kapsamının dışında kalır. Kurallara uygun olmayan işletim, ürünün işletme talimatı veya ürün dokümantasyonu içinde açıklanan koşullar altında işletilmemesi durumunda sözkonusudur. Garanti, hardware özelliklerinin üretimi veya orijinal ürünün arızadan önceki durumu ile kısıtlıdır. Bunun için ilgili ürünün test koşullarını orijinal ürün için olan FTS spesifikasyonlarına uygun şekilde yerine getirmesi yeterlidir. FTS garantisi müşteri bilgilerinin veya yazılımın kurtarılmasını kapsamaz.

Yukarda adı geçen ve aşağıda daha ayrıntılı olarak açıklanan garantiler dahilinde garanti hizmeti FTS'in seçimine göre onarım veya değiştirme sayesinde gerçekleşir. Malzeme ve/veya işçilik hatalarından arızalı parçalar yeni veya yeni değerinde olan parçalarla değiştirilir. Gerekteğinde tüm ürün aynı veya fonksiyonel olarak esdegerde olan ürünle değiştirilir. Garanti hizmetinin değeri her halukarda arızalı ürünün değeri olmak şartıyla kısıtlıdır.

Garanti durumu çerçevesinde bir üründen çıkarılan arızalı parçalar ilgili FTS ülke organizasyonunun mülkiyetine geçer ve bu parçaların tipine bağlı olarak FTS ile mutabık kalınacak bir süre için soruşturma/denetim amacıyla müşteri tarafından saklanması zorunludur. Bu parçalar FTS tarafından talep edildiği zaman geri verilmezse, FTS ilgili yeni yedek parçanın tutarı karşılığında fatura keserek bu tutarı talep etme hakkına sahiptir. Bu kural, müşteri satın alma işlemi sırasında sabit sürücünün kendisinde kalmasına dair ek bir opsiyon kullandığı takdirde, sabit sürücüler için geçerli değildir.

Garanti kapsamında kullanılan FTS orijinal parçaları için garanti, bunların bir FTS ürününe takılması durumunda onarılan cihazın kalan garanti süresi boyunca geçerli olacaktır.

Veri depolama ortamları için sisteme ait garanti kapsamına bağımlı olmaksızın yalnızca bu garanti koşulları içinde özel olarak açıklanan sınırlı garanti kapsamı geçerlidir (bkz. "Parçalara/sarf malzemelerine dair sınırlı garanti" bölümü).

Bir garantinin genişletilmesi kapsamında aksi kararlaştırılmadığı takdirde, garanti hizmetleri FTS veya yetkili servis ortakları tarafından belirlenen yerel çalışma saatleri dahilinde gerçekleştirilir. Çalışma saatleri ulusal veya bölgesel uygulamalara göre değişiklik gösterebilir.

Bir modülün değiştirilmesinin, özel bir teknik bilgisi olmadan ve üzerinden elektrik akımı geçen parçalara dokunmadan, müşteri tarafından yapılabileceği ve arızanın giderilebilmesinin mümkün olabileceği hallerde, FTS size yedek parçayı veya parçayı (Müşteri Değiştirme Birimi) gönderme hakkını mahfuz tutar ve bu suretle siz de FTS tarafından size tahsis edilecek uygulama talimatı ile değiştirme, monte etme ve bağlantı yapma işlemini kendiniz yapabilirsiniz. Bu tür durumlarda, FTS arızalı ve değiştirilen parçanın veya yenilenen parçanın geri gönderilmesini talep etme hakkına sahiptir.



## Tek tek garanti türlerinin açıklanması



### Yedek parça garantisi

Service Desk ile kararlaştırdıktan sonra müşteri arızalı cihazını FTS'in belirttiği yetkili servis merkezine (servis partneri veya onarım merkezi). Garanti durumunda FTS, arızanın giderilmesi için gerekli olan malzemelerin ve/veya yedek parçanın masraflarını karşılar. Burada ortaya çıkan işçilik bununla birlikte sözkonusu ürünün yetkili servise (servis partneri veya onarım merkezi) gönderilmesi ve geri transportu müşterinin sorumluluğundadır ve ücretleri de müşteri tarafından karşılanacaktır.



### Bring-In- Garantisi

Service Desk ile kararlaştırdıktan sonra müşteri arızalı cihazını FTS'in belirttiği yetkili servis merkezine (servis partneri veya onarım merkezi). Garanti durumunda FTS işçilik ve gerekli olan malzeme veya yedek parça masraflarını üstlenir.

Yetkili servis merkezine (servis partneri veya onarım merkezi) götürme ve geri getirme masraflarını ve riskini müşteri üstlenir.



### Return-to-Base-Garantisi (Send-In-Garantie)

Müşteri, cihazının arızalı olduğunu telefonla Service Desk'e bildirir. Eğer arıza Service Desk'in telefonla yardımı sayesinde giderilemezse müşteriye cihazını hangi FTS Servis Partnerine gönderebileceği söylenir. Burada ürünün gönderilmesi ve sigortalanması konusunda müşteri sorumludur, masrafları müşteri karşılayacaktır. Garanti durumunda FTS, gerekli malzeme yada yedek parça masraflarını bununla birlikte işçiliği ve cihazın müşteriye veya ülke içinde yetkili servis partnerinin bulunduğu başka bir yere geri gönderilmesi için gereken masrafları karşılar.



### Collect-&-Return- Garantisi

Müşteri, cihazının arızalı olduğunu telefonla Service Desk'e bildirir. Arıza eğer Service Desk'in telefonla yardımı sayesinde giderilemiyorsa cihaz müşteriden alınır ve bir onarım merkezine götürülür. Cihazın onarımı gerçekleştirildikten sonra cihaz tekrar müşteriye geri götürülür. FTS garanti durumunda, cihazın alınması, gerekli olan malzeme ya da yedek parça ve işçilik için gerekli masrafları ve cihazın müşteriye geri götürülmesi için gerekli masrafları üstlenir.

## Kapıdan Kapıya Garanti



Müşteri arızalı cihazını telefon yardımıyla bilişim danışmanına bildirir. Telefon yardımıyla arızanın giderilmesi mümkün değilse, ürün ücretsiz olarak aynı değerdeki bir ürünün gönderilmesi ile değiştirilir. (Kapıdan Kapıya = Kapıda değişim).



## Yerinde servis garantisi

Müşteri cihazının arızalı olduğunu servis masasına telefonla bildirir. Arızanın servis masası tarafından telefonla giderilebilmesi mümkün değil ise, arıza FTS tarafından yetkilendirilmiş bir servis teknisyeni tarafından müşterinin bulunduğu yerde giderilir.

Müşteri bulunduğu yer, bir FTS Servis Partnerine veya FTS Onarım Merkezine 50 km'ye kadar bir uzaklıkta veya bu merkezden bir saatlik seyrir süresi mesafede olması Yerinde Servis için önkoşuldur. Eğer gidilecek mesafeler daha fazla ise, FTS bu durumda, müşteri ile mutabakat sağlandıktan sonra katedilen fazla mesafe ve seyrir masraflarına ilişkin ayrı bir fatura düzenleme hakkını veya cihaz müşteri tarafından bir merkezi FTS Onarım Merkezine gönderildikten sonra cihazı bu merkezde onarma hakkını saklı tutar. Eğer yerinde onarımın mümkün olmadığı durumda da son olarak belirtilen düzenleme geçerlidir.

Servis bölgeleri ile ilgili sorularınız için servis masamız hizmetinizdedir. Garanti kapsamındaki durumlarda, 50 km'ye kadar olan iş ve seyahat giderlerini ve varsa gerekli nakliye, malzeme ve yedek parça giderlerini FTS üstlenir. Yerinde servis garantisi dışında ayrıca belirli bir varış süresi veya tekrar çalışır hale getirme süresi belirlenmişse, aşağıda belirtilen kurallar geçerli olur (bkz. Hizmet verme süreleri).

## Garanti durumunda yapılacaklar

Garanti durumunda nasıl hareket etmeniz gerektiği aşağıda açıklanmıştır.

Eğer FTS ürününüzde beklenmedik bir arıza meydana gelirse lütfen ilkönce FTS Service Desk'e başvurun. Oradaki çalışanlarımız size arızaları ve hatalı fonksiyonları teşhis etmenize yardımcı olacaklardır. Çoğu arıza durumunda arızayı telefonla gidermeleri mümkün olmaktadır.

Servis masası telefon numaralarının bir listesi ürününüzle birlikte verilmektedir veya bu numaralara internet üzerinde <http://ts.fujitsu.com/support/serviceDesk.html> adresinden erişebilirsiniz. Servis masamızı aramadan önce lütfen şu bilgileri daha önceden hazır bulundurun:

- Adınız, adresiniz, posta kodunuz ve size ulaşabileceğimiz bir telefon numarası
- Modeli, parça kodu ve ürününüzün seri numarası
- Ürünü satın aldığınız yer ve tarih
- Sorunun kısa bir açıklaması.

Garanti durumunda lütfen cihazla birlikte teslim edilen orijinal CD'leri daima hazır tutunuz çünkü bunlarla fabrika tarafından kurulmuş olan orijinal konfigürasyonun tekrar yaratılması mümkündür.

Service Desk bundan sonra yapılacak işlemleri sizinle kararlaştıracaktır.

Garanti durumunda sizin tarafınızdan verilen bilgileri kalite güvencesi amaçları için hafızaladığımızı belirtmek istiyoruz. Bu bilgiler, garanti durumu prosedürü çerçevesinde servis personelimizin ve yetkili servis partnerlerimizin performansını kontrol etmek için kullanılacaktır. Bu, FTS Grubu içinde ve bu grubun yan kuruluşları ve ana kuruluşları dahilinde bulunan servis partnerlerimizde servis kalitesinin yüksek standartını korumak içindir. Bu amaçlar doğrultusunda bilgiler, kalifiye ve görevlendirilmiş üçüncü kişilere de aktarılabilir.

Eğer münferit durumda sizinle ilgili kişisel verilerin garanti prosedürünün ötesinde hafızalanmasını, kullanılmasını ve/veya anılan kalite kontrol önlemleri çerçevesinde aktarılmasını istemiyorsanız bunu istediğiniz zaman Service Desk'imiz üzerinden bize bildirebilirsiniz.

Bilgisayar donanımı ve yazılımının kullanımında verilerin düzenli olarak yedeklenmesi tavsiye edilir. Özellikle servis aktivitelerine başlanmadan önce verilerin yedeklenmesi mutlaka yapılmalıdır, çünkü servis çalışmaları sayesinde herhangi bir veri kaybı olmayacağına dair bir güvence vermek mümkün değildir. Uygulama ve işletim sistemi yazılımı dahil olmak üzere tüm verilerin tam olarak yedeklenmesinin sorumluluğunun cihazın kullanıcısı olarak sizde olduğunu lütfen dikkate alınız. Garanti hizmetleri yerine getirilirken meydana gelen veri ve bilgi kayıpları için FTS'in sorumlu tutulamayacağı özellikle belirtilir.

## Parçalara/sarf malzemelerine dair sınırlı garanti

Aşağıdaki parçalar/sarf malzemeleri için garanti kapsamı, ürünü nerede satın almış olduğunuza bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Parçalar için başka bir üreticinin ayrı olarak vermiş olabileceği bir garanti olabileceği de dikkate alınız.

Parçalar / Sarf malzemeleri	Garanti türü	Garanti süresi
Ayrı olarak satın alınmış, sistem ambalajında bulunmayan klavye ve fare	Malzeme garantisi	24 Ay
Sistem ambalajında bulunan klavye ve fare	Malzeme garantisi	12 Ay, ülkeye göre değişiklik gösterebilecek genişletilmiş garantiler olabilir
Ayrı olarak satın alınmış, sisteme monte edilmemiş parçalar; örneğin: Sabit sürücüler, optik okuyucular, ekran kartları, bellek kartları vb.	Malzeme garantisi	En az 6 ay ülkeye göre değişiklik gösterebilecek genişletilmiş garantiler olabilir
Yeniden şarj edilebilir piller (bataryalar)	Malzeme garantisi	12 Ay - Fiziksel ve kimyasal süreçler zamanla pillerin kapasitesinde bir azalmaya sebep olmaktadır. Bu nedenle FTS bu ürünlere 12 aylık sınırlı bir garanti vermektedir. - SAS/RAID Denetleyicisi için Yeni Pil Yedekleme Birimleri (BBU), Denetleyici Önbelleğinin içeriklerini 72 saate kadar korumaktadır. 12 Aylık sınırlı garanti süresi içerisinde, RAID Denetleyicisi Önbelleğinin içerikleri için 24 Saat garanti vermekteyiz.
Harici hoparlör, mikrofon, kulaklık, çantalar, USB çubuğu, vb. aksesuarlar.	Malzeme garantisi	24 Ay
Yazıcı, tarayıcı, kamera, vb. çevresel birimler.	Orijinal üreticinin garantisi geçerlidir <sup>*)</sup>	Üreticiye bağlı

APC-UPS (Kilit modül)	Orijinal üreticinin garantisi geçerlidir <sup>*)</sup>	36 ay - üreticiye bağlı
Yazılım ürünlerinin veri depolama ortamları	Malzeme garantisi	6 Ay <sup>**)</sup>
Katı Hal Sürücüsü (SSD)	a) Sunucu ve Depolama: sistem garantisi geçerlidir b) İş Yeri Sistemleri: sistem garantisi veya ürün veri sayfasında bulunan garanti geçerlidir	

<sup>\*)</sup> Orijinal üretici garantilerinin türü, kapsamı ve süresine dair bilgileri ürünle birlikte verilen belgelerde bulabilirsiniz veya Fujitsu Teknik Destek bölümüne sorabilirsiniz.

<sup>\*\*) FTS, teslimatta ürünle birlikte verilen ve fiziksel bir arızası olan FTS veri disklerini, satış sonrasında 6 ay süreyle değiştirmektedir. Yazılımın kendisi garanti kapsamında değildir.</sup>

Sistem içerisinde bulunan piller için ilgili cihazın garantisi geçerlidir.

## Garanti kapsamına girmeyen durumlar

### Aşağıdaki durumlar garanti kapsamına girmez:

- cihazın değerini ve amacına uygun kullanımını hiçbir şekilde etkilemeyen önemsiz hatalar veya cihazın yapısındaki sapmalar
- BIOS-, sürücü veya yazılımı Update/Upgrade'lerin sunulması ve kurulması
- Emniyet fonksiyonlarının sıfırlanması, şifrelerin vs. silinmesi.
- Müşteriye özel verilerin veya yazılımın yedeklenmesi veya kurtarılması
- Çalışmayan yazılımın/işletim sisteminin yeniden kurulması (örneğin sisteme ait önemli verilerin silinmesi sayesinde, sistem ayarlarının yanlış yapılmasından dolayı veya kendi kendine çoğalan programlar örneğin bilgisayar virüsleri sayesinde)
- Cihaza entegre edili, yüklenmiş veya cihazla birlikte gönderilen yazılımın kesintisiz veya hatasız çalışması bununla birlikte bu yazılımın veya ürün dokümantasyonunun bir FTS ürünü ile gönderilmiş olsa dahi herhangi bir amaç için kalite, performans, piyasaya uygun olup olmama konusunda yeterliliği.
- Veri taşıyıcılarında, LCD arkaalan aydınlatmalarında, Plasma ekranlarının/CRT-Monitörlerinin ekran tüplerinde (yanma noktaları veya aydınlık kaybı) aşınma belirtileri
- Tüketilen pillerin değiştirilmesi
- Aşınan parçalar ve tüketim malzemeleri (örneğin yazıcı kartuşları)
- Akülerde kapasitenin azalması
- Notebook ekranlarında ve LCD ekranlarda ISO 9241-307' ye göre II nolu hata sınıfı dahilinde piksel hataları

### Garanti ayrıca aşağıdaki nedenlerden dolayı meydana gelen arızaların teşhisini ve giderilmesini kapsamaz:

- cihazın müşteri veya üçüncü şahıslar tarafından kurallara aykırı veya yanlış kullanımından dolayı (örneğin LCD'nin kırılması, mekanik veya kasa hasarları, arızalı kablo veya fiş); yanlış kullanım özellikle ürünün el kitabı içinde belirtilen davranışlara uygun olmayan işlemlerdir
- mücbir sebepler (yıldırım düşmesi, sel felaketi, savaş v.b)
- Kirlenmeler (fare, şerit sürücüler vs.)
- olağanüstü çevre etkileri (aşırı gerilim, manyetik alanlar v.b) veya
- FTS'in sorumluluğu altında olmayan başka durumlar.

### Garanti hakkı kaybedilir,

- eğer FTS ürünleri ile birlikte özel olarak bu uygulama için FTS tarafından onaylanmamış parçalar, komponentler veya çevrebirim cihazları kullanılırsa veya takılırsa,
- eğer servis çalışmaları/onarım veya cihazda başka değişiklikler FTS tarafından yetkilendirilmeyen kişiler tarafından yapıldıysa, arızanın yukardaki olaylardan kaynaklanmadığı ispat edildiği takdirde garanti hakkı kaybolmaz.

## Garanti sınırları

Eğer ilgili ülkede uygulanabilir yasalara göre FTS için zoraki bir yükümlülük veya sorumluluk mevcut değilse, cihaz sahibi için bu garanti koşulları içinde özel olarak belirtilen haklardan daha fazla bir garanti talebi sözkonusu değildir. Bu özellikle mütekip hasarlar için yedek talebi, kaybedilen kazanç, veri veya bilgi kaybı veya işleme ara vermeden dolayı meydana gelen hasarlar için geçerlidir.

## Yürürlükte olan hukuki mevzuat

Garanti, ürünün müşteri tarafından yetkili satıcıdan ilk satın alındığı ülkenin geçerli hukuki mevzuatına tabidir ve bu mevzuata uygun olarak düzenlenmelidir. Uluslararası mal satışı için olan kontratlar hakkındaki anlaşma burada uygulanmaz.

## Hizmet verme süreleri

Belirlenmiş servis seviyeleri bulunan FTS TopUp Hizmetleri için aşağıdaki tanımlar geçerlidir:

### Varış süresi

Varış süresi, arızanın kabulünden bir teknisyenin normal şartlarda konulan teşhise uygun yedek parça ile birlikte (şayet gerekli ise) müşterinin bulunduğu yere gelme süresi olarak tanımlanır. Varış süresinin ölçülmesinde kararlaştırılan servis süresine ara verilmiş sayılır. Bu varış süresi, bir arızanın uzaktan müdahale ile giderilmesinin mümkün olduğu hallerde gerekli değildir.

Arıza giderme süreci, BT altyapısının tekrar kullanılabilir hale gelmesine veya sorun çözümünde yeterli ilerleme sağlanana kadar devam eder. İlave parçalar veya kaynaklar gerekmesi durumunda çalışmaya ara verilebilir, ancak bunlar sağlanır sağlanmaz çalışmaya tekrar devam edilecektir.

### Kurtarma süresi

Kurtarma süresi, genel olarak bir arızanın bildirilmesinden bir servis teknisyeninin arızalı olduğu saptanan donanımı tekrar çalışır hale getirmesine kadar geçen süredir. Kurtarma süresinin ölçülmesinde kararlaştırılan servis süresine ara verilmiş sayılır.

Verilerin kurtarılması ve/veya yazılımların, işletim sisteminin veya gerekli güncelleştirmelerin yüklenmesi ve/veya özel yapılandırmanın geri yüklenmesi için gereken süre, kurtarma süresine dahil değildir.





# Гарантия на продукцию Fujitsu Technology Solutions

Мы благодарим Вас за покупку высококачественного изделия фирмы Fujitsu Technology Solutions (далее «FTS»). Наша продукция разработана с учетом всех требований к технике и качеству. Чтобы обеспечить качество и за пределами данных требований, мы предоставляем Вам в качестве конечного клиента согласно нижеследующим условиям гарантию на нашу продукцию, воспользоваться которой Вы вправе в случае дефектов материалов или обработки в приобретенном Вами изделии.

Предоставленная гарантия является собственным добровольным обязательством фирмы FTS в качестве производителя по отношению к первому покупателю новых устройств. Данная гарантия не распространяется на устройства, которые были предоставлены фирмой FTS в качестве поддержанных. **Помимо этого Вы в качестве конечного клиента также можете иметь законодательно обоснованные претензии, которые не ограничиваются настоящими условиями гарантии.** Предъявление иных или выходящих за рамки изложенных здесь требований невозможно. Независимо от сказанного помимо настоящей гарантии производителя могут существовать собственные гарантийные обязательства торговых партнеров фирмы FTS или других третьих лиц, претензия по которым могут быть предъявлены только в отношении данных лиц.

## Гарантийные условия

Действие гарантии начинается со дня первичного приобретения изделия конечным клиентом у продавца (дата приобретения на оригинале чека или дата на оригинале накладной доставки). Просим Вас учесть, что требования гарантийного обслуживания могут быть приняты только при условии предъявления оригинального чека или оригинала накладной доставки. Поэтому всегда храните Ваш чек или накладную доставки вместе с гарантийной документацией.

На чеке магазина/накладной доставки должны быть отмечены наименование устройства и его идентификационный номер.

Гарантийные требования должны быть предъявлены фирме FTS, торговому или сервисному партнеру немедленно после обнаружения дефекта.

## Объем и оказание гарантийных услуг

Данная гарантия распространяется, если не указано иное, на все обнаруженные дефекты материалов и обработки в течение соответствующего гарантийного срока. Точный вид и продолжительность гарантии для Вашего изделия FTS, а также ее территориальное действие указаны в прилагаемом к изделию документе «Warranty Information» или по ссылке, указанной в документе «Warranty Information». Однако на основании оригинального счета или оригинальной накладной, полученных Вами в качестве конечного клиента при первом приобретении нового товара, возможны изменения в виде и продолжительности гарантии. Поэтому Вы должны сохранить данные документы.

Область применения и основные условия гарантии подробно описаны ниже. Эти условия гарантии являются неприменимыми, если Вы приобрели изделия фирмы FTS за пределами региона реализации Fujitsu в Центральной Европе, Ближнем Востоке, Африке и Индии (CEMEA&I) у какой-либо другой региональной организации Fujitsu в данной стране. В этом случае возможные гарантийные требования должны предъявляться непосредственно соответствующей региональной организации Fujitsu в данной стране. При этом вид и продолжительность гарантии устанавливаются только согласно условиям гарантии соответствующей организации Fujitsu в данной стране, которые Вы в любое время можете прочитать в Интернете или получить от такой организации по запросу.

Гарантия не распространяется на дефекты, являющиеся следствием ненадлежащей эксплуатации. Надлежащая эксплуатация означает эксплуатацию изделия в условиях, описанных в инструкции по эксплуатации и в документации на изделие. Гарантия ограничивается восстановлением параметров производительности аппаратного обеспечения и состояния, в котором оригинальное изделие находилось перед проявлением дефекта. Для этого достаточно соответствия данного изделия требованиям, предъявляемым к оригинальному изделию при тестировании согласно спецификациям фирмы FTS на основании технических данных. Гарантия фирмы FTS не включает в себя восстановление данных или программного обеспечения клиента.

В течение срока действия указанных выше и более подробно описываемых ниже видов гарантии гарантийные обязательства выполняются по выбору фирмы FTS посредством ремонта или замены оборудования. В случае дефектов материала и/или обработки замена неисправных деталей производится на новые или более современные детали. При необходимости производится замена всего устройства на идентичное или имеющее такие же функциональные характеристики. Стоимость гарантийной услуги в любом случае ограничивается стоимостью неисправного изделия.

Дефектные детали, демонтированные из изделия вследствие гарантийного случая, переходят в собственность соответствующей ответственной организации FTS в данной стране и должны храниться клиентом (в зависимости от типа запасных частей) в течение определенного согласованного с фирмой FTS периода времени для возможного исследования и контроля. Если данные детали не могут быть предоставлены фирме FTS по запросу, FTS вправе выставить клиенту счет на сумму, соответствующую стоимости такой новой запасной части. Это не распространяется на жесткие диски, для которых клиентом было приобретено дополнительное право на удержание жесткого диска.

Для оригинальных деталей FTS, используемых в гарантийных случаях, при их установке в изделие фирмы FTS действует гарантийный срок отремонтированного устройства.

Для носителей данных независимо от объема гарантии на систему действуют только ограниченный объем гарантии, отдельно описанный в настоящих условиях гарантии (см. главу «Ограниченная гарантия на компоненты и расходные материалы»).

Гарантийные услуги предоставляются фирмой FTS или авторизованными сервисными партнерами в рабочее время, принятое на месте оказания услуги, если иное не было

оговорено в рамках расширения гарантии. Рабочее время может быть различным вследствие национальных или региональных традиций.

Фирма FTS оставляет за собой право в тех случаях, когда замена модуля может быть выполнена самим клиентом без особых технических знаний и без контакта с токоведущими узлами (так называемый CRU — Customer Replacement Unit), устранить дефект таким образом, при котором Вам предоставляется запасная часть или компоненты, и Вы самостоятельно осуществляете замену, установку или подключение на основании инструкции, предоставленной фирмой FTS. В таких случаях фирма FTS вправе потребовать передать ей дефектную или замененную деталь или компонент.

## Описание отдельных видов гарантии

### Гарантия на запасные части



После обращения в интерактивную систему помощи Service Desk клиент должен доставить неисправное устройство в указанное фирмой FTS специализированное сервисное предприятие (партнер по сервису или ремонтный центр). В гарантийном случае фирма FTS берет на себя расходы по использованию материалов и/или запасных частей, требуемых для устранения дефекта. Расходы на затраченное рабочее время, а также транспортировку в обладающее соответствующей квалификацией сервисное учреждение (предприятие - партнер по оказанию сервисных услуг или ремонтный центр) берет на себя клиент на собственный риск и ответственность.

### Гарантия с сервисом в сервисной службе (Bring-In)



После обращения в интерактивную систему помощи Service Desk клиент должен доставить неисправное устройство в указанное фирмой FTS специализированное сервисное предприятие (партнер по сервису или ремонтный центр). В гарантийном случае фирма FTS берет на себя расходы по использованному рабочему времени и требуемому материалу или запасной части.

Расходы по доставке устройства в специализированное сервисное предприятие (партнер по сервису или ремонтный центр) и обратно берет на себя клиент на свой риск и ответственность.

### Гарантия с возвратом на базу (гарантия с сервисом в ремонтном предприятии)



Клиент сообщает о неисправности устройства по телефону через интерактивную систему помощи Service Desk. В случае, если устранение неисправности на основании советов по телефону через интерактивную систему помощи Service Desk невозможно, клиент извещается о том, в какое партнерское предприятие фирмы FTS Servicepartner он должен доставить устройство. При этом клиент несет ответственность за посылку и страхование изделия и берет на себя соответствующие расходы. В гарантийном случае фирма FTS берет на себя расходы по материалам и запасным частям, а также рабочему времени, использованному в целях устранения дефекта и возврата изделия клиенту либо по отправке его в иное место на территории страны, в которой фирма FTS имеет уполномоченного партнера по оказанию сервисных услуг.



## Гарантия с приемом и возвратом

Клиент сообщает о неисправности устройства по телефону через интерактивную систему помощи Service Desk. В случае, если устранение неисправности на основании советов по телефону через систему Service Desk невозможно, устройство забирается у клиента и отвозится для его ремонта в ремонтный центр. После ремонта устройства привозится клиенту обратно. Фирма FTS берет на себя в гарантийном случае расходы по транспортировке, требуемому материалу или запасным частям, а также по обратной транспортировке устройства клиенту.



## Гарантия Door-to-Door

Клиент по телефону сообщает в службу Service Desk о неисправности своего устройства. Если устранение неисправностей по телефону невозможно, неисправный продукт бесплатно заменяется путем поставки равноценного продукта (Door to Door = замена у домашней двери).



## Гарантия с сервисом на месте

Клиент сообщает сервисной службе о неисправности устройства по телефону. Если устранение неисправности на основании советов от сервисной службы по телефону невозможно, неисправность будет устранена непосредственно на месте сервисным техником, авторизованным фирмой FTS.

Условие сервиса на месте: месторасположение клиента удалено от предприятия, являющегося партнером фирмы FTS по оказанию сервисных услуг, или ремонтного центра фирмы FTS, не более чем на 50 км или на расстояние, занимающее не более часа езды. В случае большего расстояния фирма FTS оставляет за собой право по согласованию с клиентом включить расходы по преодолению лишнего расстояния и стоимость времени поездки в счет либо после доставки устройства клиентом произвести ремонт устройства в центральном ремонтном центре фирмы FTS. Последнее действительно также в случае, если ремонт на месте невозможен.

При наличии вопросов относительно территории, на которой оказываются сервисные услуги, следует обратиться в нашу сервисную службу. В гарантийном случае фирма FTS берет на себя расходы на затраченное рабочее время и время поездки в радиусе 50 км, а также на возможную транспортировку и необходимые материалы или запасные части. Если гарантия с сервисом на месте предусматривает кроме этого определенное время реагирования или восстановления работоспособности, то действуют соответствующие указанные ниже положения (см. раздел «Сроки оказания услуг»).

## Порядок действий в гарантийном случае

Ниже поясняется, что Вы должны сделать в случае требования гарантийного обслуживания.

Если Ваше изделие производства фирмы FTS, несмотря на все ожидания, имеет дефекты, просим Вас прежде всего обратиться в интерактивную систему помощи Service Desk. Там наши сотрудники помогут Вам диагностировать дефекты и функциональные сбои. Во многих случаях они способны устранить неисправность уже посредством советов, даваемых по телефону.

Список номеров телефонов сервисной службы прилагается к изделию. Также Вы можете найти его в Интернете по адресу <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. При обращении по телефону в сервисную службу необходимо иметь наготове следующую информацию:

- Ваша фамилия, адрес, почтовый индекс и номер телефона, по которому можно с Вами связаться;
- наименование модели, код изделия и его серийный номер;
- дата и место приобретения изделия;
- краткое описание проблемы.

Просим Вас в гарантийном случае держать наготове также поставленные вместе с устройством оригинальные компакт-диски, с помощью которых может быть восстановлена оригинальная конфигурация, предварительно установленная на предприятии-изготовителе.

Система Service Desk согласует с Вами дальнейшие действия.

Пользуясь случаем, хотим указать Вам на то, что данные, предоставленные Вами в гарантийном случае, сохраняются нами в целях обеспечения качества. Эти данные используются в рамках работ, осуществляемых в гарантийном случае, для контроля деятельности нашего сервисного персонала и наших авторизованных партнеров по сервису. Это делается в целях обеспечения высокого уровня сервиса, предоставляемого нашими партнерами по сервису внутри группы предприятий FTS, а также наших дочерних и материнских предприятий. В этих целях данные могут быть переданы квалифицированным третьим лицам, исполняющим соответствующие поручения.

Если в отдельном случае Вы не желаете, чтобы Ваши личные данные сохранялись, использовались и/или передавались в рамках указанных мероприятий по обеспечению качества сверх непосредственного оказания гарантийных услуг, Вы в любое время можете сообщить нам об этом по телефону через нашу систему Service Desk.

При работе с Вашим аппаратным и программным обеспечением рекомендуем Вам регулярно предохранять данные. Предохранение данных обязательно требуется перед осуществлением сервисных работ, так как не во всех случаях можно гарантировать, что эти работы не приведут к утере данных. Просим Вас учесть, что ответственность за полное предохранение данных, включая прикладные программы и программное обеспечение операционной системы, лежит на Вас как на пользователе устройства. Ответственность фирмы FTS за утерю данных и информации в рамках оказания гарантийных услуг однозначно исключается.

## Ограниченная гарантия на компоненты и расходные материалы

Для следующих компонентов и расходных материалов объем гарантии может отличаться от гарантии на изделие, вместе с которым был приобретен данный компонент. Необходимо помнить, что на компоненты может распространяться отдельная гарантия другого производителя.

Компоненты / расходные материалы	Вид гарантии	Продолжительность гарантии
Отдельно приобретенные, не находящиеся в коробке изделия клавиатура и мышь	Гарантия на материалы	24 месяца
Клавиатура и мышь, находящиеся в коробке изделия	Гарантия на материалы	12 месяцев, в зависимости от страны гарантийный возможен больший гарантийный срок
Отдельно приобретенные, не установленные в систему компоненты, например: жесткие диски, оптические дисководы, видеокарты, запоминающие устройства и т. д.	Гарантия на материалы	Не менее 6 месяцев, в зависимости от страны гарантийный возможен больший гарантийный срок
Аккумуляторы	Гарантия на материалы	12 месяцев - Физические и химические процессы со временем ведут к уменьшению емкости аккумуляторов. Поэтому фирма FTS предоставляет на эти изделия ограниченную гарантию сроком в 12 месяцев.  - Новые аварийные аккумуляторные модули (Battery Backup Unit, BBU) для контроллеров SAS/RAID обеспечивают сохранение содержимого кэша контроллера до 72 часов. В период ограниченной гарантии в течение 12 месяцев мы гарантируем, что содержимое кэша контроллера RAID будет сохраняться в течение 24 часов.

Такие принадлежности, как внешние громкоговорители, микрофон, наушники, сумки, USB-накопители и т. д.	Гарантия на материалы	24 месяца
Такие периферийные устройства, как принтеры, сканеры, камеры и т. д.	Действуют условия гарантии оригинального производителя <sup>*)</sup>	В зависимости от производителя
ИБП APC UPS (дополнительное устройство)	Действуют условия гарантии оригинального производителя <sup>*)</sup>	36 месяцев в зависимости от производителя
Носители данных для программных продуктов	Гарантия на материалы	6 месяцев <sup>**) </sup>
Твердотельные диски (SSD)	а) Сервер и хранение данных: действует гарантия на систему  б) Системы для рабочего места: действует гарантия на систему или гарантия, указанная в техническом паспорте изделия	

<sup>\*)</sup> Сведения о виде, объеме и продолжительности гарантий оригинальных производителей изложены в прилагаемой к изделию документации или их можно запросить в службе технической поддержки Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup>  В течение шести месяцев после покупки фирма FTS производит замену носителей данных, если они входили в комплект поставки изделия FTS и имели физический дефект уже при поставке. Само программное обеспечение не является предметом гарантии.

Для батарей на системной плате действует гарантия соответствующего устройства.



## Исключение гарантии

### Гарантия не распространяется на:

- незначительные дефекты или отклонения от качества изделия, не влияющие на стоимость устройства и его использование по назначению
- предоставление и установку более современных версий BIOS, драйверов или программного обеспечения
- Сброс защитных функций, стирание паролей и т.д.
- сохранение или восстановление специфических данных или программ клиента
- Повторную установку вышедших из строя программ/операционной системы (например, вследствие удаления важных для системы файлов, неправильной настройки системы или саморазмножения программ, например, вследствие заражения вирусами)
- обеспечение бесперебойной или безукоризненной работы встроенного, записанного или поставленного вместе с устройством программного обеспечения, а также качество, производительность, соответствие требованиям рынка либо пригодность данного программного обеспечения или документации на него к использованию их в каких-либо целях, даже если оно было поставлено вместе с изделием фирмы FTS.
- проявление износа носителей данных, жидкокристаллических диодов фонового освещения, электронно-лучевых трубок плазменных экранов/мониторов на электронно-лучевых трубках (прогорание или снижение яркости изображения)
- замену израсходованных батарей
- изнашивающиеся детали и расходные материалы (например, картриджи для принтеров)
- снижение емкости аккумуляторов
- сбой пикселей в случае дисплеев ноутбуков и жидкокристаллических мониторов в рамках класса неисправности II по ISO 9241-307

**кроме того, гарантия не распространяется на диагностику и устранение неисправностей, обусловленных следующим:**

- ненадлежащее или несоответствующее пользование устройством либо обращение с ним со стороны клиента или третьих лиц (например, поломка жидкокристаллических диодов, механические повреждения или повреждения корпуса, использование дефектных кабелей или штекеров); ненадлежащими считаются прежде всего действия, не соответствующие указаниям, приведенным в справочнике на изделие
- форс-мажорные обстоятельства (удар молнии, наводнение, война и т.п.)
- загрязнение (мышь, дисководы для носителей данных на магнитных лентах и пр.)
- необычное воздействие окружения (перенапряжение, магнитные поля и т.п.) или
- иные обстоятельства, за которые фирма FTS не несет ответственности.

### **Требование оказания гарантийных услуг недействительно в случаях, если**

- изделия фирмы FTS оборудуются или используются с деталями, компонентами или периферийными устройствами, не допущенными фирмой FTS для данного конкретного случая применения,
- сервисные работы/ремонт или иные изменения устройства были произведены не лицами, авторизованными фирмой FTS,

за исключением случаев, в которых имеются доказательства того, что дефект не был вызван данными обстоятельствами или не является их следствием.

## Ограничение ответственности

Любые претензии со стороны имеющего право на гарантийные услуги покупателя, выходящие за рамки претензий, однозначно указанных в настоящих гарантийных условиях, исключаются, кроме случаев, в которых, согласно законодательству, применяемому в соответствующей стране, в принудительном порядке имеют место обязательства или ответственность со стороны фирмы FTS. Вышеуказанное распространяется в особенности и на претензии на возмещение косвенных убытков, упущенной прибыли, утерянных данных или информации либо убытков вследствие перерыва в эксплуатации.

## Действующее право

На гарантию распространяется действующее право страны, в которой имело место первичное приобретение изделия конечным клиентом у продавца, и она должна интерпретироваться в соответствии с ним. Соглашение о договорах по международной реализации товаров не применяется.

## Сроки оказания услуг

Кроме того, для услуг FTS категории TopUp Service с установленным уровнем обслуживания, также действительных следующие положения:

### Время реагирования

Временем реагирования является период от появления неисправности до того момента, когда технический специалист приезжает к клиенту, обычно с запасной частью, необходимость в которой была определена в ходе диагностики (если такая запасная часть требуется). Измерение времени реагирования прерывается за пределами согласованного времени обслуживания. Время реагирования не учитывается в тех случаях, когда неисправность может быть устранена посредством дистанционного доступа.

Устранение неисправности продолжается до тех пор, пока ИТ-инфраструктура снова не будет готова к работе, или пока не будет достигнут соразмерный прогресс при устранении проблемы. Работа может быть временно приостановлена, если требуются дополнительные детали или ресурсы, однако она снова продолжается, как только они будут доступны.

### Время восстановления

Временем восстановления называется период времени от приема информации о неисправности до того момента времени, когда сервисный техник обычно восстанавливает готовность к работе оборудования, которое было неисправным. Измерение времени восстановления прерывается за пределами согласованного времени обслуживания.

Во времени восстановления не учитывается время, которое требуется для восстановления данных и (или) установки программного обеспечения, операционной системы, соответствующих обновлений и (или) для восстановления конфигурации клиента.

# Gwarancja na produkty firmy Fujitsu Technology Solutions

Dziękujemy za wybór wysokiej jakości produktu firmy Fujitsu Technology Solutions (w dalszej części tekstu nazywanej „FTS”). Głównym założeniem przy projektowaniu naszych produktów jest spełnianie wysokich wymogów technicznych i jakościowych. Aby zapewnić nabywcom końcowym naszych produktów odpowiednią jakość, udzielamy gwarancji na te produkty zgodnie z poniższymi warunkami. Do skorzystania z gwarancji są Państwo uprawnieni w przypadku wystąpienia w zakupionym produkcie wad materiałowych lub wad wykonania.

Podstawą udzielonej gwarancji jest dobrowolne przyjęcie na siebie przez firmę FTS jako producenta zobowiązania wobec pierwotnych nabywców nowych urządzeń. Gwarancja nie obejmuje produktów, które zostały wprowadzone do obiegu przez firmę FTS jako urządzenia używane. **Niniejsza gwarancja nie ogranicza roszczeń o charakterze ustawowym, które mogą być wnoszone przez Państwa jako nabywców końcowych.** Na podstawie niniejszej gwarancji nie można dochodzić jakichkolwiek innych lub szerszych roszczeń. Obok niniejszej gwarancji producenta i niezależnie od niej mogą być udzielane również gwarancje własne dystrybutorów firmy FTS i innych stron trzecich. W ramach gwarancji tego typu wszelkie roszczenia mogą być wysuwane wyłącznie wobec podmiotów, które ją wystawiły.

## Warunki gwarancyjne

Gwarancja zaczyna się od dnia pierwszego nabycia produktu przez klienta końcowego od handlarza (data sprzedaży na oryginale faktury względnie data na oryginale dowodu dostawy). Weź pod uwagę, że roszczenia gwarancyjne mogą zostać złożone tylko pod warunkiem załączenia oryginalnej faktury lub oryginalnego dokumentu dostawy. Dlatego też przechowuj zawsze dokumenty zakupu wraz z dokumentacją gwarancyjną.

Faktura/dokument dostawy musi zawierać nazwę urządzenia i numer identyfikacyjny urządzenia.

Roszczenia gwarancyjne należy zgłaszać niezwłocznie po stwierdzeniu wady do firmy FTS, dystrybutora lub partnera serwisowego.

## Zakres i realizacja świadczeń gwarancyjnych

Jeśli nie postanowiono inaczej, gwarancja obejmuje wszelkie wady materiałowe i wady wykonania, które wystąpiły w danym okresie gwarancyjnym. Dokładny typ i okres gwarancji, którą objęty został nabyty przez Państwa produkt firmy FTS, a także terytorium jej obowiązywania można sprawdzić w załączonych informacjach „Warranty Information” lub też pod podanym tam adresem internetowym. Oryginalny rachunek lub dowód dostawy, który otrzymali Państwo jako nabywca końcowy w momencie zakupu nowego produktu, może być przyczyną rozbieżności w obrębie typu gwarancji i okresu jej obowiązywania. Dlatego prosimy o staranne przechowywanie tych dokumentów.

Zasięg i warunki ramowe gwarancji zostały opisane poniżej. Niniejsze warunki gwarancji nie znajdują zastosowania, jeżeli produkty firmy FTS zostały nabyte poza obszarem dystrybucji Fujitsu Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I) u innego regionalnego przedstawiciela firmy Fujitsu. W takim wypadku ewentualne roszczenia gwarancyjne powstają bezpośrednio w stosunku do regionalnego przedstawiciela Fujitsu. Typ gwarancji i okres jej obowiązywania określone są wówczas w warunkach gwarancji udzielanej przez odpowiedniego regionalnego przedstawiciela Fujitsu. Informacje te można w każdej chwili sprawdzić w Internecie bądź otrzymać od danego przedstawiciela na życzenie.

Gwarancja nie obowiązuje w przypadku wad, spowodowanych nienależytą eksploatacją. Należytą eksploatacją jest eksploatacja urządzenia w warunkach opisanych w instrukcji obsługi bądź w dokumentacji produktu. Gwarancja ogranicza się do przywrócenia charakterystyk wydajności sprzętu oraz stanu, w którym oryginalny produkt znajdował się przed wystąpieniem wady. W tym celu wystarczy, że odpowiedni produkt spełnia wymagania testowe dla oryginalnego produktu według specyfikacji firmy FTS "Spezifikationen" zgodnie z danymi technicznymi dla tego produktu. Gwarancja firmy FTS nie obejmuje przywrócenia danych klienta lub oprogramowania.

W ramach powyższych i następnie poniżej dokładnie opisanych gwarancji, w zależności od wyboru dokonanego przez firmę FTS, następuje naprawa produktu lub jego wymiana. Wymiana uszkodzonych części na nowe lub tak dobre jak nowe, następuje w przypadku występowania wad materiałowych i/lub błędów produkcyjnych. W razie konieczności, następuje wymiana produktu na taki sam lub produkt posiadający identyczne charakterystyki funkcjonalne. W każdym przypadku wartość świadczenia gwarancyjnego ogranicza się do wartości wadliwego produktu.

Wadliwe części, usunięte z produktu przy wystąpieniu zdarzenia gwarancyjnego, stają się własnością odpowiedniego przedstawiciela firmy FTS i muszą być przechowywane przez Nabywcę przez uzgodniony z firmą FTS okres, zależnie od rodzaju części zamiennej, na wypadek ewentualnej kontroli lub badania. Jeżeli dane części nie będą mogły być wydane na życzenie firmy FTS, FTS ma prawo obciążyć Nabywcę kwotą odpowiadającą wartości nowej części zamiennej. Zapis ten nie dotyczy dysków twardych, do których Nabywca dokupił usługę zachowania dysku.

Okres obowiązywania gwarancji na oryginalne części firmy FTS użyte przy wystąpieniu zdarzenia gwarancyjnego w przypadku wbudowania ich w produkt firmy FTS upływa wtedy, gdy przestaje obowiązywać gwarancja na naprawione urządzenie.

W przypadku nośników danych, niezależnie od zakresu gwarancji systemowej, obowiązuje jedynie zawarty w niniejszych warunkach gwarancji ograniczony zakres gwarancji (patrz rozdział Ograniczona gwarancja na komponenty/materiały eksploatacyjne).

Świadczenia gwarancyjne realizowane są przez firmę FTS lub autoryzowanego partnera serwisowego w lokalnie określonych godzinach pracy, o ile gwarancja rozszerzona nie stanowi inaczej. Godziny pracy mogą zmieniać się w zależności od zwyczajów narodowych lub regionalnych.

Jeśli wymianę modułu może przeprowadzić sam Nabywca bez szczególnej wiedzy technicznej i kontaktu z elementami przewodzącymi prąd (tzw. CRU — Custom Replacement Unit), firma FTS zastrzega sobie prawo do usunięcia defektu poprzez dostarczenie Państwu części zamiennej lub komponentu do samodzielnej wymiany lub montażu zgodnie z zapewnioną przez firmę FTS instrukcją. W takich przypadkach firma FTS ma prawo domagać się odesłania wadliwej lub wymienionej części bądź zastąpionego komponentu.

## Opis poszczególnych rodzajów gwarancji

### Gwarancja na części zamienne



Po skontaktowaniu się z systemem Service Desk klient musi dostarczyć uszkodzone urządzenie do fachowego punktu naprawczego wskazanego przez firmę FTS (partner serwisowy lub centrum napraw). W przypadku gwarancyjnym przejmuje firma FTS koszty materiałów i/lub części zamiennych zastosowanych w celu usunięcia wady. Koszty czasu pracy potrzebnego na naprawę jak i koszty transportu do i od fachowego punktu naprawczego (partner serwisowy lub centrum napraw) ponosi klient. Klient ponosi również odpowiedzialność z tytułu ryzyka transportu.

### Gwarancja serwisu w punkcie naprawczym



Po skontaktowaniu się z systemem Service Desk klient musi dostarczyć uszkodzone urządzenie do fachowego punktu naprawczego wskazanego przez firmę FTS (partner serwisowy lub centrum napraw). W przypadku gwarancyjnym przejmuje firma FTS koszty potrzebnego czasu pracy i użytych materiałów lub części.

Transport do i od fachowego punktu naprawczego (partner serwisowy lub centrum napraw) odbywa się na koszt i odpowiedzialność klienta.

### Gwarancja "Return to Base" (gwarancja "Send In" - z wysyłką do punktu serwisowego)



Klient zgłasza uszkodzone urządzenie telefonicznie w systemie Service Desk. Jeśli usterka nie może zostać usunięta na podstawie porady telefonicznej poprzez Service Desk, klient zostaje poinformowany, do którego z partnerów serwisowych firmy FTS może on wysłać uszkodzone urządzenie. Klient przejmuje przy tym odpowiedzialność za wysyłkę i ubezpieczenie urządzenia, jak również wynikające stąd koszty. Firma FTS ponosi w przypadku gwarancyjnym koszty materiałów i części zamiennych użytych do naprawy, czasu pracy oraz przesyłki zwrotnej do klienta lub do innego miejsca na terytorium kraju, w którym znajduje się upoważniony partner serwisowy firmy FTS.

### Gwarancja Door-to-Door



Klient zgłasza w Infolinii uszkodzenie urządzenia. Jeżeli usunięcie usterki z pomocą telefoniczną nie jest możliwe, uszkodzony produkt zostaje wymieniony poprzez dostarczenie innego, równowartościowego produktu (Door to Door = wymiana w drzwiach domu).

## Gwarancja “Collect & Return” (z odbiorem i zwrotem)



Klient zgłasza uszkodzone urządzenie telefonicznie w systemie Service Desk. Jeśli usterka nie może zostać usunięta na podstawie porady telefonicznej poprzez Service Desk, urządzenie zostaje odebrane od klienta i odtransportowane do centrum napraw. Po naprawie urządzenie zostaje odtransportowane z powrotem klientowi. W przypadku gwarancyjnym przejmuje firma FTS koszty odbioru, zastosowanego materiału bądź części oraz dostawy urządzenia z powrotem.



## Gwarancja serwisu na miejscu

Nabywca zgłasza wadliwe urządzenie telefonicznie do Centrum serwisowego. Jeżeli usunięcie awarii poprzez kontakt telefoniczny z Centrum serwisowym nie jest możliwe, autoryzowany przez firmę FTS pracownik serwisu dokona naprawy na miejscu u Nabywcy.

Warunek serwisu na miejscu: siedziba klienta znajduje się w obrębie 50 km lub jednej godziny jazdy od siedziby partnera firmy FTS w zakresie serwisu lub od Centrum napraw firmy FTS. W przypadku większej odległości firma FTS zastrzega sobie prawo po uzgodnieniu z klientem dołączyć do rachunku nadwyżkę kosztów i czasu jazdy lub naprawić wysłane przez klienta urządzenie w centrum napraw firmy FTS. Ostatnie obowiązuje również w przypadku, gdy naprawa na miejscu jest niemożliwa.

Wszelkie pytania odnośnie obszarów objętych serwisem należy kierować do Centrum serwisowego. Przy wystąpieniu zdarzenia gwarancyjnego firma FTS pokrywa koszty robocizny i podróży w promieniu do 50 km, ewentualnie koszty niezbędnego transportu, a także koszty potrzebnych materiałów i części zamiennych. Jeżeli gwarancja z naprawą na miejscu przewiduje dodatkowo określony czas reakcji lub naprawy, obowiązują wówczas odpowiednie, niżej zdefiniowane ustalenia (patrz Terminy realizacji świadczeń).

## Postępowanie w razie zdarzenia gwarancyjnego

Poniżej objaśniamy, co należy przedsięwziąć w przypadku roszczenia gwarancyjnego.

Jeżeli nabyty produkt firmy FTS wykazuje wbrew oczekiwaniom wady, zwróć się najpierw do systemu Service Desk firmy FTS. Tam nasi pracownicy pomogą Ci dokonać diagnozy wad i błędnego funkcjonowania. W większości przypadków są oni w stanie usunąć usterkę na podstawie porady telefonicznej.

Lista numerów telefonów Centrum serwisowego została dołączona do nabytego produktu. Można ją też znaleźć na stronie <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Przed rozmową telefoniczną z Centrum serwisowym należy przygotować następujące informacje:

- Państwa nazwisko, adres, kod pocztowy i numer telefonu, pod którym są Państwo dostępni;
- model, kod i numer seryjny produktu;
- datę i miejsce zakupu produktu;
- krótki opis problemu.

W przypadku gwarancyjnym trzymaj również zawsze w pogotowiu oryginalne CD dostarczone wraz z urządzeniem, które umożliwia odtworzenie oryginalnej konfiguracji zainstalowanej wstępnie w zakładach producenta.

Service Desk uzgodni z Tobą dalszy sposób postępowania.

Zwracamy uwagę na to, że w przypadku gwarancyjnym przechowujemy podane przez Ciebie dane w celu zapewnienia dobrej jakości. Te dane są wykorzystywane w ramach prac w przypadku gwarancyjnym do kontroli jakości pracy naszego personelu serwisowego i naszych autoryzowanych partnerów serwisowych. Robimy to, aby zagwarantować wysoki standard jakości serwisu naszych partnerów serwisowych wewnątrz grupy FTS oraz jej firm zależnych i macierzystych. W tym celu dane mogą być także przekazywane do kwalifikowanych osób trzecich dostających odpowiednie zlecenia.

Jeśli w pewnym przypadku nie chcesz sobie, by Twoje dane personalne były przechowywane, wykorzystywane i/lub przekazywane w ramach wyżej wymienionych środków zapewnienia dobrej jakości poza bezpośrednim udzieleniem usług gwarancyjnych, możesz powiadomić nas o tym w każdej chwili telefonicznie poprzez nasz system Service Desk.

Polecamy Ci stale zabezpieczać dane podczas pracy ze sprzętem i oprogramowaniem komputerowym. Zabezpieczanie danych jest niezbędne w szczególności przed pracami serwisowymi, ponieważ nie zawsze można zagwarantować, że prace serwisowe nie spowodują utraty danych. Weź pod uwagę, że odpowiedzialność za całkowite zabezpieczenie danych, włącznie z aplikacjami i oprogramowaniem systemu operacyjnego, leży na Ciebie jako użytkownika urządzenia. Odpowiedzialność firmy FTS za utratę danych i informacji w ramach udzielania usług gwarancyjnych jest jednoznacznie wykluczona.



## Ograniczona gwarancja na komponenty/materiały eksploatacyjne

Zakres gwarancji na następujące komponenty/materiały eksploatacyjne może różnić się od zakresu gwarancji na produkt, z którym zostały zakupione. Należy uwzględnić fakt, że komponenty mogły zostać objęte oddzielną gwarancją innego producenta.

Komponenty/Materiały eksploatacyjne	Typ gwarancji	Okres obowiązywania gwarancji
Klawiatura i mysz, nabyte oddzielnie i niedołączone do opakowania produktu	Gwarancja na materiały	24 miesiące
Klawiatura i mysz dołączone do opakowania produktu	Gwarancja na materiały	12 miesięcy, w zależności od kraju możliwy dłuższy niż standardowy okres obowiązywania gwarancji
Nabyte pojedynczo, niewbudowane w system komponenty, takie jak:  dyski twarde, napędy optyczne, karty graficzne, pamięć itd.	Gwarancja na materiały	Co najmniej 6 miesięcy w zależności od kraju możliwy dłuższy niż standardowy okres obowiązywania gwarancji
Baterie ładowalne (akumulatory)	Gwarancja na materiały	12 miesięcy  - Z biegiem czasu procesy fizyczne i chemiczne prowadzą do obniżenia pojemności akumulatorów. W związku z tym na ten rodzaj produktu firma FTS udziela ograniczonej gwarancji na okres 12 miesięcy.  - Nowe moduły Battery Backup Unit (BBU) do kontrolerów SAS/RAID chronią zawartość pamięci cache kontrolerów do 72 godzin. Gwarantujemy, że przez okres trwania 12-miesięcznej ograniczonej gwarancji zawartość pamięci cache kontrolerów RAID będzie chroniona przez 24 godziny.
Akcesoria, takie jak zewnętrzne głośniki, mikrofony, słuchawki, kieszenie, pamięć USB itd.	Gwarancja na materiały	24 miesiące
Urządzenia peryferyjne, takie jak drukarki, skanery, kamery itd.	Obowiązują warunki gwarancji określone przez oryginalnego producenta <sup>1)</sup>	właściwy dla danego producenta

APC-UPS (urządzenie dodatkowe)	Obowiązują warunki gwarancji określone przez oryginalnego producenta <sup>1)</sup>	36 miesięcy, właściwy dla danego producenta
Nośniki danych oprogramowania	Gwarancja na materiały	6 miesięcy <sup>2)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Storage: obowiązuje gwarancja systemowa  b) Work Place Systems: obowiązuje gwarancja systemowa albo gwarancja określona na karcie informacyjnej produktu	

<sup>1)</sup> Dane dotyczące typu, zakresu i okresu obowiązywania gwarancji udzielonej przez oryginalnego producenta można sprawdzić w załączonej do produktu dokumentacji bądź kontaktując się z Pomocą techniczną firmy Fujitsu.

<sup>2)</sup> Firma FTS dokona wymiany nośników danych w okresie 6 miesięcy od momentu zakupu, jeżeli zostały one dostarczone z produktem firmy FTS i już w momencie dostawy wykazywały wadę fizyczną. Oprogramowanie samo w sobie nie stanowi przedmiotu gwarancji.

Baterie na płycie głównej są objęte gwarancją na dane urządzenie.

## Wykluczenie gwarancji

### Gwarancja nie obejmuje:

- nieznaczące wady lub odchylenia od jakości produktu, które są nieistotne w stosunku do wartości i użytkowania urządzenia zgodnie z przeznaczeniem
- stawianie do dyspozycji i instalacja zaktualizowanych/unowocześnionych wersji BIOS, sterowników lub oprogramowania
- Usunięcie funkcji zabezpieczających, usunięcie haseł itd.
- zabezpieczenie lub odbudowa specyficznych danych lub oprogramowania klienta
- powtórna instalacja niefunkcjonującego oprogramowania/systemów operacyjnych (np. wskutek usunięcia plików systemowych, nieprawidłowego nastawienia systemu lub oddziaływania programów samopowielających się, np. wirusów komputerowych)
- Nieprzerwane lub bezbłędne funkcjonowanie wbudowanego, zapisanego lub dostarczonego wraz z urządzeniem oprogramowania, jak również jakość, wartość rynkowa lub przydatność tego oprogramowania lub dokumentacji produktu do wykorzystania w jakimkolwiek celu, nawet jeśli zostało ono dostarczone wraz z produktem firmy FTS.

- zużycie nośników danych, diod podświetlających w monitorach ciekłokrystalicznych, lamp obrazowych w monitorach plazmowych/monitorach CRT (wypalenie lub obniżenie jasności)
- wymiana zużytych baterii
- części i materiały zużywalne (np. kasety do drukarek)
- obniżenie pojemności akumulatorów
- błędy pikseli w przypadku ekranów notebooków oraz monitorów ciekłokrystalicznych w granicach klasy błędów II według ISO 9241-307

**Ponadto gwarancja nie obejmuje diagnostyki i usuwania usterek spowodowanych przez:**

- nienależyte użytkowanie lub błędne obchodzenie się z urządzeniem przez klienta lub osoby trzecie (np. stłuczenie diody ciekłokrystalicznej, uszkodzenie mechaniczne lub uszkodzenie obudowy, zastosowanie uszkodzonych kabli lub wtyczek); do nienależytych należą przede wszystkim czynności nie odpowiadające przepisom podręcznika dla odpowiedniego produktu
- siła wyższa (uderzenie błyskawicy, powódź, wojna itp.)
- zanieczyszczenia (mysz, napędy do taśm magnetycznych kasetowych itd.)
- niezwykle wpływy otoczenia (przepięcie, pola magnetyczne itp.) lub
- inne okoliczności, nie zależące od firmy FTS.

**Gwarancja wygasa,**

- jeśli produkty firmy FTS zostały wyposażone w części, komponenty lub urządzenia peryferyjne, nie dopuszczone przez firmę FTS do konkretnego rodzaju zastosowania, lub były używane wraz z nimi,
- jeśli prace serwisowe/naprawy lub inne zmiany produktu zostały dokonane nie przez osób autoryzowanych przez firmę FTS,

z wyjątkiem przypadków, w których może być udowodnione, że wada nie została spowodowana przez te okoliczności lub nie jest ich skutkiem.

## Ograniczenie odpowiedzialności

Roszczenia ze strony użytkownika, wychodzące poza ramy roszczeń jednoznacznie określonych w niniejszych warunkach gwarancyjnych, są wykluczone z wyjątkiem przypadków, w których przepisy prawa stosowanego w odpowiednim kraju wymagają prawnych obowiązków lub odpowiedzialności ze strony firmy FTS. Dotyczy to w szczególności roszczeń o odszkodowanie strat pośrednich, utraconych zysków, utraty danych lub informacji lub strat w wyniku przerwy eksploatacji.

## Obowiązujące prawo

Gwarancja podlega obowiązującemu prawu kraju pierwszego nabycia produktu przez klienta końcowego od handlarza i musi być traktowana zgodnie z nim. Nie stosuje się ugody o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów.

## Terminy realizacji świadczeń

Dla usług FTS TopUp z określonymi poziomami obsługi obowiązują dodatkowo poniższe definicje:

### **Czas reakcji**

Czas reakcji oznacza okres od momentu odbioru zgłoszenia awarii do momentu, w którym technik dotrze do Nabywcy z dobraną na podstawie diagnozy częścią zamienną (jeżeli to konieczne). Poza uzgodnionym czasem serwisu nie prowadzi się pomiaru czasu reakcji. W sytuacjach, gdy awaria może zostać usunięta zdalnie, czas reakcji nie jest uwzględniany.

Usuwanie awarii trwa do momentu, w którym infrastruktura IT jest ponownie gotowa do użycia lub gdy poczyniono odpowiednie postępy w rozwiązywaniu problemu. Jeżeli konieczne są dodatkowe części bądź zasoby, praca może zostać czasowo wstrzymana. Gdy tylko jednak staną się one dostępne, następuje wznowienie pracy.

### **Czas przywrócenia**

Czas przywrócenia oznacza okres od momentu odbioru zgłoszenia awarii do momentu, w którym technik zazwyczaj przywraca gotowość do pracy sprzętu zidentyfikowanego jako wadliwy. Poza uzgodnionym czasem serwisu nie prowadzi się pomiaru czasu przywrócenia.

Czas przywrócenia nie obejmuje czasu potrzebnego do przywrócenia danych i/lub instalacji oprogramowania, systemu operacyjnego czy odpowiednich aktualizacji i/lub przywrócenia konfiguracji używanej przez klienta.

# Záruka na výrobky Fujitsu Technology Solutions

Děkujeme vám, že jste se rozhodli pro jakostní výrobek firmy Fujitsu Technology Solutions (dále jen „FTS“). Naše výrobky byly vyvinuty tak, aby splňovaly vysoké technické nároky i nároky kladené na jakost. Pro zajištění kvality i nad tento rámec Vám jako konečnému zákazníkovi poskytujeme na naše výrobky záruku podle následujících podmínek, kterou jste oprávněni uplatnit v případě vad materiálu nebo zpracování Vámi zakoupeného výrobku.

Poskytovaná záruka se zakládá na vlastním dobrovolném závazku společnosti FTS jako výrobce vůči prvním majitelům nových zařízení. Záruka se nevztahuje na zařízení, která firma FTS uvedla do prodeje jako použité zboží. **Vedle toho můžete mít jako konečný zákazník zákonné nároky, které nejsou těmito záručními podmínkami omezeny.** Jiné nebo další nároky než ty, které jsou zde popsány, nemohou být v rámci záruky uplatňovány. Nezávisle na tom mohou vedle této záruky výrobce existovat vlastní záruky distribučních partnerů FTS společnosti nebo jiných třetích osob, které je možné uplatňovat výhradně vůči nim.

## Záruční podmínky

Záruka začíná dnem prvního zakoupení výrobku konečným zákazníkem od prodejce. (Datum nákupu uvedené na originále prodejního dokladu nebo datum originálního dodacího listu). Dbejte prosím, že nároky na záruku se mohou uplatňovat jen po předložení originálu dokladu o nákupu popř. originálu dodacího listu. Proto uchovávejte doklad o nákupu popř. dodací list vždy společně se záručními doklady.

Na prodejním dokladu/dodacím listu musí být vyznačen název zařízení a jeho identifikační číslo.

Nároky na záruku musejí být uplatněny neprodleně po zjištění chyby u společnosti FTS nebo u prodejního nebo servisního partnera.

## Rozsah a poskytování záruk

Pokud není stanoveno jinak, zahrnuje záruka všechny vady materiálu a zpracování, které se vyskytly v záruční době. Přesný druh záruky a doba jejího trvání pro Váš výrobek FTS a jejich územní omezení najdete v záručních informacích přiložených k výrobku nebo v odkazu uvedeném v záručních informacích. Na originálním dokladu o nákupu nebo originálním dodacím listu předaném při prvním zakoupení nového zboží Vám coby konečnému zákazníkovi mohou být uvedeny změny druhu a doby trvání záruky. Tyto dokumenty proto pečlivě uschovejte.

Rozsah a rámcové podmínky záruky jsou podrobněji popsány dále v tomto dokumentu. Tyto záruční podmínky nelze použít, pokud jste výrobek FTS zakoupili v jiné národní organizaci Fujitsu než Fujitsu CEMEA&I (Střední Evropa, Blízký východ, Afrika a Indie). V takovém případě musíte veškeré nároky ze záruky uplatňovat přímo u příslušné regionální organizace Fujitsu. Druh a dobu trvání záruky se v takovém případě řídí záručními podmínkami příslušné regionální organizace Fujitsu, které si můžete kdykoli prohlédnout na Internetu nebo na vyžádání získat od takové organizace.

Ze záruky jsou vyloučeny vady, které vznikly nesprávným používáním. Správným používáním se rozumí používání výrobku, které je popsáno v návodu k obsluze popř. v dokumentaci k výrobku. Záruka je omezena na vytvoření výkonových znaků hardwaru a stavu, který originální výrobek před vadou měl. Dostačující je, když daný výrobek splňuje požadavky testů podle specifikací FTS pro originální výrobek podle datového listu výrobku. Záruka FTS nezahrnuje obnovení dat zákazníka nebo softwaru.

Během výše uvedených záruk, které jsou níže podrobněji popsány, se záruka poskytuje podle uvážení FTS formou opravy nebo výměny. Výměna poškozených dílů se provádí u vad materiálu a/nebo zpracování za nové nebo plnohodnotné části. Celý výrobek lze případně vyměnit za stejný nebo za funkčně rovnocenný výrobek. V každém případě je hodnota poskytované záruky omezena na hodnotu vadného výrobku.

Vadné díly odstraněné z produktu v rámci poskytnutí záruky přecházejí do vlastnictví příslušné regionální organizace FTS a zákazník je – podle typu náhradního dílu – povinen je po dobu dohodnutou se společností FTS uchovávat kvůli případné kontrole. Pokud tyto díly nebudete moci na vyžádání společnosti FTS vydat, je společnost FTS oprávněna vyúčtovat Vám částku odpovídající ceně nového náhradního dílu. To neplatí pro pevné disky, pro které si zákazník zakoupil doplňující možnost ponechání pevného disku.

Pro originální díly FTS používané při záručních opravách platí v případě zabudování do výrobku FTS zbývající záruční doba opraveného zařízení.

Na paměťová média se vztahuje nezávisle na rozsahu záruky na celý systém jen omezený rozsah, který je v těchto záručních podmínkách popsán zvlášť (viz kapitolu Omezená záruka na součásti / spotřební materiál).

Pokud není rozšířením záruky stanoveno jinak, zajišťuje společnost FTS nebo autorizovaní servisní partneři plnění ze záruky v pracovní době určené pro dané místo. Pracovní doby mohou být vzhledem k národním a regionálním zvyklostem rozdílné.

V případech, kdy je možné závadu odstranit výměnou modulu zákazníkem bez zvláštních technických znalostí a bez kontaktu se součástmi pod napětím (CRU – Customer Replacement Unit), může společnost FTS závadu odstranit tak, že vám zašle náhradní díl nebo součást a vy provedete výměnu, montáž nebo připojení sami podle návodu poskytnutého společností FTS. Společnost FTS má v takových případech vždy právo požadovat vrácení vadného, resp. vyměněného dílu nebo vyměněné součásti.

## Popis jednotlivých druhů záruky

### Záruka pro náhradní díly



Po konzultaci s Service Desk zákazník dodá své vadné zařízení do některého z odborných servisů (k servisnímu partnerovi nebo do servisního střediska), které mu sdělila firma FTS. V případě záruky přebírá FTS náklady na materiál a/nebo náhradní díl potřebný k odstranění závady. Náklady na potřebnou práci a dovoz do kvalifikovaného servisu a zpět (k servisním partnerům nebo do centrální opravy) hradí a riziko za ně přebírá zákazník.



### Záruka se servisem v servisní dílně

Po konzultaci s Service Desk zákazník dodá své vadné zařízení do některého z odborných servisů (k servisnímu partnerovi nebo do servisního střediska), které mu sdělila firma FTS. V případě záruky přebírá FTS vzniklé náklady na práci a na potřebný materiál nebo náhradní díl.

Přeprava do odborného servisu (k servisnímu partnerovi nebo do servisního střediska) a zpět jde na náklady a riziko zákazníka.

### Záruka Return-to-Base (záruka Send-In)



Zákazník ohlásí své vadné zařízení telefonicky u Service Desk. Pokud není možné prostřednictvím Service Desk odstranit závadu telefonicky, obdrží zákazník informaci o tom, kterému servisnímu partnerovi FTS může zařízení zaslat. V tomto případě zákazník odpovídá za zaslání a za pojištění výrobku, přičemž hradí náklady s tím spojené. FTS hradí v případě poskytování záruky náklady na potřebný materiál popř. náhradní díl a na potřebnou práci i na zaslání zařízení zpět zákazníkovi nebo na jiné místo v zemi, na kterém působí autorizovaný partner FTS.



### Záruka Collect & Return

Zákazník ohlásí své vadné zařízení telefonicky u Service Desk. Pokud by nebylo možné telefonické odstranění závady prostřednictvím Service Desk, bude zařízení u zákazníka vyzvednuto a převezeno na opravu do ústředí oprav. Po opravě se zařízení opět vrátí k zákazníkovi. FTS hradí v případě záruky náklady na vyzvednutí, na potřebný materiál nebo náhradní díl a na potřebnou práci i na dopravu zařízení zpět k zákazníkovi.



## Záruka Door-to-Door

Zákazník ohlásí své vadné zařízení telefonicky u Service Desku. Pokud nelze závadu odstranit telefonicky, bude vadný výrobek zdarma vyměněn formou dodávky rovnocenného výrobku (door to door - dodávka až k domovním dveřím).



## Záruka se servisem na místě

Zákazník ohlásí vadné zařízení telefonicky na servisní linku. Pokud není možné závadu ve spolupráci se servisní linkou odstranit telefonicky, odstraní servisní technik FTS závadu u zákazníka.

Předpokladem pro servis na místě je, že se stanoviště zákazníka nachází v okruhu do 50 km nebo jedné hodiny jízdy od servisního partnera FTS nebo od servisního centra FTS. V případě delších příjezdových cest si FTS vyhrazuje, vyúčtovat po dohodě se zákazníkem přesahující náklady na cestu a na dobu jízdy zvlášť nebo zařízení po zaslání zákazníkem opravit v ústřední opravě FTS. Posledně jmenované platí i pro případ, že by nebyla možná oprava na místě.

Dotazy k oblasti poskytování servisu Vám zodpoví naše servisní linka. V případě záruční opravy přebírá společnost FTS náklady za dobu práce a cesty v okruhu 50 km, za případně potřebnou dopravu a na potřebný materiál nebo náhradní díl. Pokud záruka se servisem na místě počítá navíc s určitou reakční dobou nebo dobou zotavení, platí příslušná dále definovaná ustanovení (viz část Doby poskytování služeb).



## Postup při uplatňování záruky

Níže bude vysvětleno, co musíte udělat v případě nároku na záruku.

Pokud by se na vašem výrobku FTS navzdory očekávání projevila vada, obraťte se prosím nejdříve na FTS Service Desk. Tam naši pracovníci pomohou diagnostikovat závady a chybné funkce. Jsou v mnoha případech schopni odstranit závadu již po telefonu.

Seznam telefonních čísel servisních linek je přiložen k výrobku nebo ho najdete na Internetu na adrese <http://ts.fujitsu.com/support/service desk.html> . Než budete volat na servisní linku, připravte si následující informace:

- jméno, adresu, PSČ a telefonní číslo, na kterém budete k zastížení,
- označení modelu, kód výrobku a výrobní číslo výrobku,
- datum a místo, na kterém jste výrobek zakoupili,
- stručný popis potíží..

Mějte prosím v případě záruky vždy připraveny také originály CD, kterými se mohou obnovit originální konfigurace, předem nastavené u výrobce.

Service Desk se s vámi dohodne na dalším postupu.

Rádi bychom při této příležitosti poukázali na to, že Vámi uvedené údaje v případě záruky ukládáme za účelem zajištění jakosti. Tato data se používají v rámci plnění záruky pro kontrolu výkonů našich pracovníků servisu a našich autorizovaných servisních partnerů. To proto, aby byl zajištěn vysoký standard jakosti servisu u našich servisních partnerů ve skupině FTS Gruppe a jejích dceřiných a mateřských společnostech. K těmto účelům se mohou údaje zprostředkovávat i kvalifikovaným a pověřeným třetím osobám.

Pokud byste si v jednotlivých případech nepřáli, aby byly Vaše osobní údaje ukládány a nebo v rámci výše uvedených opatření pro zajištění jakosti předávány, můžete nám to kdykoli sdělit telefonicky prostřednictvím našeho Service Desk.

Při používání počítačového hardwaru a softwaru se vždy doporučuje pravidelné zálohování dat. Zálohování dat je bezpodmínečně nutné především před prováděním servisu, protože nelze v každém případě zajistit, že během servisního zásahu nedojde k žádné ztrátě dat. Dbejte prosím, že odpovědnost za úplné zajištění dat včetně uživatelského softwaru a softwaru operačního systému nesete vy jako uživatel zařízení. Ručení FTS za ztrátu dat a informací v rámci poskytování záruky je výslovně vyloučeno.

## Omezená záruka na součásti / spotřební materiál

U následujících součástí a spotřebních materiálů se může rozsah záruky lišit od záruky na výrobek, se kterým jste součást zakoupili. Nezapomínejte, že pro součásti může platit také samostatná záruka jiného výrobce.

Součásti / spotřební materiál	Druh záruky	Doba trvání záruky
Samostatně zakoupená klávesnice a myš (nedodávaná v balení systému)	Záruka na materiál	24 měsíců
Klávesnice a myš dodaná v balení systému	Záruka na materiál	12 měsíců. V některých zemích může být poskytována delší záruka
Samostatně zakoupené součásti, které nejsou vestavěny do systému, například:  pevné disky, optické jednotky, grafické adaptéry, paměť atd.	Záruka na materiál	Nejméně 6 měsíců. V některých zemích může být poskytována delší záruka
Dobíjecí baterie (akumulátory)	Záruka na materiál	12 měsíců  - Fyzické a chemické procesy vedou v průběhu času ke zmenšení kapacity akumulátorů. Proto společnost FTS poskytuje na tyto výrobky omezenou záruku v délce 12 měsíců.  - Nové jednotky BBU (Battery Backup Units) pro řadič SAS/RAID udrží obsah mezipaměti řadiče po dobu 72 hodin. V době 12měsíční omezené záruky zaručujeme, že obsah mezipaměti řadiče RAID vydrží 24 hodin.
Příslušenství jako jsou externí reproduktory, mikrofon, sluchátka, brašny, klíčenky USB, atd.	Záruka na materiál	24 měsíců
Periferní zařízení jako jsou tiskárny, skenery, kamery atd.	Platí záruční podmínky originálního výrobce <sup>1)</sup>	podle výrobce

APC-USV (přídavné zařízení)	Platí záruční podmínky originálního výrobce <sup>*)</sup>	36 měsíců (podle výrobce)
Paměťová média softwaru	Záruka na materiál	6 měsíců <sup>**) </sup>
Jednotky SSD (Solid State Drive)	a) servery a úložiště: platí záruka na systém  b) pracovní stanice: platí záruka na systém nebo záruka uvedená v letáku k výrobku	

<sup>\*)</sup> Údaje o druhu, rozsahu a době trvání záruky originálního výrobce najdete v dokumentaci k výrobku nebo zjistíte v oddělení technické podpory společnosti Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup>  Po dobu šesti měsíců od zakoupení společnost FTS datové nosiče vyměňuje, pokud byly dodány s výrobkem FTS a již při dodání vykazovaly fyzickou závadu. Software není předmětem záruky.

Pro baterie na základní desce platí záruka příslušného zařízení.

## Vyloučení ze záruky

### Pod záruku nespádají:

- nepodstatné závady nebo odchylky od vlastností zařízení, které nemají vliv na hodnotu a správné používání zařízení
- příprava a instalace BIOSu, update/upgrade ovladačů nebo softwaru
- Zpětné nasazení bezpečnostních funkcí, výmaz hesel atd.
- Zálohování nebo obnova specifických dat nebo softwaru zákazníka
- Nová instalace nefunkčního softwaru/operačních systémů (např. vymazáním souborů relevantních pro systém, chybným nastavením systému nebo programy, které se samy rozmnožují, např. počítačovými viry)
- nepřerušovaný nebo bezchybný chod integrovaného, nahraného nebo dodaného softwaru a jakost, výkon, prodejnost nebo vhodnost tohoto softwaru nebo jeho dokumentace k nějakému účelu, i když byl dodán společně s některým produktem FTS.
- známky opotřebení u datových médií, LCD-osvětlení pozadí, obrazovek plazmových zobrazovacích jednotek /CRT-monitorů (vypálení nebo ztráta jasu)
- náhrada spotřebovaných baterií
- opotřebitelné součásti a spotřební materiál (např. patrony do tiskárny)
- snížená kapacita akumulátorů
- pixelová chyba u displejů notebooku a LCD-obrazovek ve třídě chyb II podle ISO 9241-307

**Záruka dále nezahrnuje diagnostiku a odstraňování poruch vyvolaných:**

- nesprávným používáním a používáním k jiným účelům nebo zásahy do zařízení provedené zákazníkem nebo třetími osobami (např. zlomení LCD, mechanické poškození nebo poškození skříně, vadné kabely nebo zástrčky); nesprávné jsou především úkony, které neodpovídají pokynům uvedeným v příručce k danému produktu
- vyšší mocí (zásah bleskem, povodeň, válka apod.)
- znečištěním (myš, pásové mechaniky atd.)
- mimořádnými okolními vlivy (přepětí, magnetická pole ap.) nebo
- jinými okolnostmi, za které FTS neodpovídá.

**Nárok na záruku zaniká,**

- když jsou produkty FTS opatřeny nebo používány s komponenty nebo periferními zařízeními, které firma FTS pro konkrétní případ použití neschválila,
- pokud servisní služby nebo opravy nebo jiné změny prováděné na výrobku neprováděly osoby autorizované FTS,

ledaže by závada prokazatelně nebyla způsobena těmito událostmi nebo jejich následky.

## Omezení ručení

Další nároky osoby oprávněné k uplatnění záruky než ty, které jsou výslovně uvedeny v těchto záručních podmínkách, jsou vyloučeny, pokud podle příslušného použitého práva dané země pro FTS neexistuje donucující zákonná povinnost nebo ručení. To platí především i ohledně nároků na náhradu následných škod, ušlého zisku, ztráty dat nebo informací nebo škod v důsledku přerušení provozu.

## Platné právo

Záruka podléhá platnému právu země, ve které produkt konečný zákazník poprvé zakoupil od prodejce, a je třeba ji v souhlasu s tímto právem vykládat. Dohoda o smlouvách pro mezinárodní prodej zboží se nepoužívá.

## Doby poskytování služeb

Pro služby FTS TopUp s určitými úrovněmi služeb platí následující definice:

### **Reakční doba**

Pojem reakční doba označuje dobu od přijetí hlášení závady do chvíle, kdy se technik dostaví do sídla zákazníka s náhradním dílem podle výsledků diagnostiky (je-li třeba). Měření reakční doby je přerušeno v době mimo dohodnutou pracovní dobu. Reakční doba se netýká situací, kdy je závadu možné odstranit na dálku.

Řešení potíží trvá do chvíle, kdy je infrastruktura IT znovu připravena k použití nebo kdy je dosaženo přiměřeného pokroku při řešení potíží. Práce může být pozastavena po dobu čekání na další díly nebo prostředky, bude ale zahájena neprodleně poté, co budou k dispozici.

### **Doba do vrácení do provozu**

Pojem doba do vrácení do provozu označuje dobu od přijetí hlášení závady do chvíle, kdy servisní technik obvyklým způsobem obnoví činnost hardwaru, který byl označen jako vadný. Měření doby do vrácení do provozu je přerušeno v době mimo dohodnutou pracovní dobu.

Doba do vrácení do provozu nezahrnuje dobu nutnou k obnovení dat nebo instalaci softwaru, operačního systému nebo odpovídajících aktualizací nebo k obnovení vlastní konfigurace.



# Fujitsu Technology Solutions termékekre nyújtott garancia

Köszönjük, hogy a Fujitsu Technology Solutions (a továbbiakban: „FTS”) minőségi termékét választotta. Termékeinket úgy fejlesztettük ki, hogy magas műszaki és minőségi követelményeknek feleljenek meg. Termékeink minőségét azáltal is biztosítjuk vásárlóink számára, hogy azokra a következő feltételek szerinti garanciát biztosítunk, melynek igénybevételére Ön a megvásárolt termék anyag- vagy gyártási hibája esetén jogosult.

Ezzel a garanciával az FTS mint gyártó önkéntesen kötelezettséget vállal az új készülékek első vásárlóival szemben. A garancia nem érvényes az FTS által használt készülékként forgalmazott termékekre. **A garancián kívül Ön mint vásárló törvény biztosította igényeket is támaszthat, amelyeket jelen garanciális feltételek nem korlátoznak.** A garancia alapján az itt leírtaktól eltérő vagy azokon túlmenő igények nem érvényesíthetők. Ettől függetlenül lehetséges, hogy jelen gyártói garancián kívül az FTS forgalmazó partnerei vagy más harmadik felek is nyújtanak garanciát, amely azonban kizárólag velük szemben érvényesíthető.

## Jótállási feltételek

A garancia azzal a nappal indul, amelyen a Vevő első alkalommal megvásárolta a terméket a kereskedőtől (az eredeti vételi bizonylat vásárlási dátuma ill. az eredeti szállítólevél dátuma). Kérjük, legyen figyelemmel arra, hogy garanciális igényét az eredeti vásárlási bizonylat-, illetve az eredeti szállítólevél ellenében érvényesítheti. Ezért a garancialevéllel együtt őrizze meg vásárlási bizonylatát, illetve szállítólevelét is.

A vételi bizonylaton/szállítólevélén szerepelnie kell a készülék elnevezésének és a készülék azonosító számának.

A garanciális igényeket a hiba megállapítása után haladéktalanul érvényesíteni kell az FTS-nél vagy a forgalmazó partnernél, ill. szervizpartnernél.

## A nyújtandó szolgáltatások köre

A garancia – ha nincs ettől eltérő rendelkezés – a meghatározott garanciális időtartamban valamennyi esetlegesen fellépő anyaghibára és gyártási hibára vonatkozik. Az Ön által vásárolt FTS termékre vonatkozó garancia típusát, időtartamát és területi érvényességét a termékhez mellékelte „Warranty Information” füzetben, ill. a „Warranty Information” füzetben található link alatt találja meg. A garancia típusát és időtartamát azonban befolyásolhatja az Önnek mint vásárlónak az új termék első megvásárlásakor kiállított eredeti számla, ill. eredeti szállítólevél is. Ezért kérjük, hogy ezeket a dokumentumokat őrizze meg!

A következőkben leírjuk a garancia terjedelmét és keretfeltételeit. Jelen garanciális feltételek nem alkalmazandók, ha az FTS terméket nem a Fujitsu Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I) forgalmazási területén vásárolta, hanem valamely más régió országos Fujitsu kirendeltségénél. Utóbbi esetben az esetleges garanciális igényeket közvetlenül az adott régió országos Fujitsu kirendeltségénél lehet érvényesíteni. Ilyen esetben a garancia típusát és időtartamát kizárólag az adott régió országos Fujitsu kirendeltségének garanciális feltételei szabályozzák, amelyeket megtalálhat az interneten, vagy kérésre szívesen el is küldenek Önnek.

Nem esnek garancia alá azok a hibák, amelyek a szabályszerűnek mondottól eltérő üzemeltetésből erednek. Szabályszerű üzemeltetés alatt értjük azt, amikor a terméket olyan feltételek között üzemeltetik, amelyeket az üzemeltetési utasításban ill. a termék dokumentációjában adtunk meg. A garancia a hardware működési jellemzőinek és annak az állapotnak helyreállítására vonatkozik, amelyben az eredeti termék a hiba jelentkezése előtt volt. Ennek megítélésénél elegendő, ha az illető termék a FTS által a termék adatlapján az eredeti termékre adott adatok bevizsgálási követelményeit teljesíti. A FTS által nyújtott garancia nem vonatkozik az ügyfél adatainak-, vagy a szoftverének visszaállítására.

Erre a fenn említett és az alább következőkben részletezett garanciák keretében a FTS választásától függően javítás vagy csere útján kerül sor. Anyag- és/vagy kidolgozási hiba esetén a hibás alkatrészeket új vagy újszerű alkatrészekkel cseréljük ki. Adott esetben az egész készítménynek ugyanolyan-, vagy működésileg azonos értékű másik készítmény cserélésére kerül sor. A nyújtandó garancia értéke minden esetben a hibás termék értékére szorítkozik.

Garanciális esemény kapcsán a termékből eltávolított, hibás részek a mindenkori felelős FTS országos kirendeltség tulajdonába kerülnek, és ezeket a vásárlónak - a cserealkatrészes típusától függően - bizonyos, az FTS-sel egyeztetendő időtartamig meg kell őriznie esetleges vizsgálat/ellenőrzés céljából. Ha az FTS kérésére a vásárló ezeket a cserealkatrészeket nem tudja kiadni, akkor az FTS jogosult a vásárlótól a szóban forgó cserealkatrész újkori értékének megfelelő összeget követelni. Ez nem érvényes azokra a merevlemezekre, amelyekkel együtt a vásárló megvásárolta a merevlemez visszatartására jogosító kiegészítő opciót.

Garanciális eset kapcsán egy FTS termékbe beépített FTS eredeti alkatrészre is a megjavított készülékre vonatkozó maradék garanciális időtartam lesz érvényes.

Az adattároló médiákra a rendszerre érvényes garanciális terjedelemtől függetlenül csak a jelen garanciális feltételekben külön leírt korlátozott terjedeleme érvényes (lásd a „Komponensekre / anyagokra vonatkozó korlátozott garancia” fejezetet).

Az FTS vagy meghatalmazott szervizpartnerei a helyileg megállapított munkaidőben végzik el a garancianyújtást, hacsak egy kiegészítő garanciális megállapodás másképp nem rendelkezik. A munkaidő az egyes országokban vagy régiókban eltérő lehet.

Az FTS fenntartja magának a jogot, hogy olyan az esetekben, amikor egy modul a vásárló is ki tud cserélni úgy, hogy ehhez nem szükségesek különösebb műszaki előismeretek, és elektromosan vezető alkatrészekhez nem kell nyúlania (ún. CRU – Customer Replacement Unit), a hibát úgy is el lehet hárítani, hogy a vásárlónak kiküldjük a szükséges pótalkatrészt vagy komponenst – ilyenkor tehát a vásárló az FTS által adott utasítások alapján maga végzi el a cserét, beépítést vagy csatlakoztatást. Ilyen esetekben az FTS jogosult a hibás, ill. lecserélt alkatrészek vagy komponensek visszaküldését kérni.



## Az egyes garanciatípusok leírása

### Pótalkatrészek szavatolása



A Service Desk-el folytatott előzetes egyeztetés után az ügyfél a hibás készülékét beviszi az egyik FTS által megjelölt minősített márkaszervizbe (márkaszerviz, vagy javítóközpont). Garancia esetén a FTS magára vállalja a hiba megszüntetéséhez szükséges anyag és/vagy pótalkatrész költségét. A ráfordított munkaidő, valamint a szerviz üzembe (szerviz partnerhez vagy javító központba) történő oda- és visszaszállítás költségeit és annak kockázatát a Vevő viseli.

### Beszállításhoz kötődő jótállás



A Service Desk-el folytatott előzetes egyeztetés után az ügyfél a hibás készülékét beviszi az egyik FTS által megjelölt minősített márkaszervizbe (márkaszerviz, vagy javítóközpont). Garanciális esetben a FTS átvállalja a ráfordított munkaidő és az anyag- vagy pótalkatrész szükséglet költségeit.

A minősített márkaszervizhez történő el- és visszaszállítás költségei (márkaszerviz, vagy javítóközpont) az ügyfelet terhelik és annak kockázatát az ügyfél viseli.

### "Vissza a gyártónak" garancia (beküldési garancia)



Az ügyfél telefonon bejelenti hibás készülékét a Service Desk-nél. Ha a Service Desk szolgálat netán nem tudna segíteni telefonon át az üzemzavar kiküszöbölésében, tájékoztatja a Vevőt, hogy a FTS melyik szerviz partnerének küldheti el a készülékét. Ilyenkor a Vevő felel a termék elküldéséért és a biztosításáért és ennek költségei is őt terhelik. Garancia esetén a FTS viseli a szükséges anyag ill. pótalkatrész és a ráfordított munkaidő, valamint a készüléknek a Vevőhöz vagy az illető országon belül, ahol a FTS szerviz partnere található, valamely más helyre történő eljuttatásának költségét.

### Collect-&-Return garancia



Az ügyfél telefonon bejelenti hibás készülékét a Service Desk-nél. Ha a Service Desk esetleg nem tudja elhárítani a hibát telefonon keresztül, érte megy a készülékért és javítás végett beszállítja valamelyik Javító Központba. A javítás megtörténte után visszaviszi a készüléket a Vevőnek. A FTS maga viseli az elszállítás, a szükséges anyag ill. pótalkatrész és a ráfordított munkaidő valamint a készülék visszaszállításának költségeit.

## Háztól házig garancia



Az ügyfél telefonon bejelenti a meghibásodott készüléket a Service Desk szolgáltatásnál. Amennyiben nem lehetséges a telefonos hibaelhárítás, a meghibásodott terméket azonos értékű termék költségmentes kiszállításával kicserélik (háztól házig = ház ajtajánál történő kicserélés).



## Jótállás helyszíni szolgáltatással

A vásárló telefonon bejelenti a készülék hibáját a Service Desk-nek. Ha a Service Desk telefonon keresztül nem tudja elhárítani a hibát, akkor kiküldenek egy FTS által meghatalmazott szerviztechnikust a vásárlóhoz, hogy a helyszínen hárítsa el a hibát.

A helyszíni szervizelésnek előfeltétele, hogy a vevő lakóhelye/telephelye legfeljebb 50 km-re vagy autóval egy órányi járásra legyen a FTS szerviz partnerének vagy a FTS javító központjának székhelyétől. Hosszabb kiszállási út esetén a FTS fenntartja magának a jogot, hogy az utazás és az utazási idő költségét a Vevővel történt megbeszélés alapján külön kiszámlázza vagy ha a Vevő küldte be a készüléket, a FTS központi Javító Központjában javítsa meg. Ez utóbbi érvényes arra az esetre is, ha a helyszínen történő javítás netán nem lenne lehetséges.

A Service Desk szívesen áll rendelkezésére szervizelésre vonatkozó kérdések esetén. Garanciális esemény kapcsán az FTS átvállalja a ráfordított munkaidővel kapcsolatos költségeket, 50 km-es körzetben az utazási költségeket, az esetlegesen szükséges szállítást, anyagok vagy pótalkatrészek költségeit. Amennyiben a helyszíni szervizre vonatkozó garancia keretében rendelkeznek a szervizelés megkezdéséig eltelt időről vagy a helyreállítás határidejéről is, akkor erre vonatkozóan a következőkben meghatározott érvényesek (l. Garancianyújtási határidők).

## Eljárás garanciális esemény kapcsán

A következők tájékoztatják Önt arról, hogy mit tegyen garancia iránti igényének érvényesítése érdekében.

Ha a Fujitsu terméke a várakozás ellenére netán hibát mutatna, először forduljon a FTS Service Desk szolgálatához. Ottani munkatársaink segíteni fognak Önnek abban, hogy megállapíthassa a hibákat és hibás működéseket. Számos esetben már telefonon át is el tudják hárítani az üzemzavart.

A Service Desk telefonszámainak jegyzékét mellékeljük a termékhez, ill. megtalálhatja az interneten is: <http://ts.fujitsu.com/support/serviceesk.html> . Kérjük, mielőtt felhívna a Service Desk-et, készítse elő a következő adatokat:

- Név, cím, postai irányítószám és kapcsolattartási telefonszám;
- A termék modellmegnevezése, tételkódja és sorozatszáma;
- A termék megvásárlásának időpontja és helyszíne;
- A probléma rövid leírása;

Kérjük, hogy garanciális esetben legyenek Önnek mindig kéznél azok az eredeti CD lemezek, amelyekkel a gyárilag előre telepített eredeti konfiguráció helyreállítható.

A Service Desk egyeztetni Önnel a további teendőket.

Ebből az alkalomból is szeretnénk utalni rá, hogy a garancia esetén Ön által megadott adatokat a minőségbiztosítás céljából tároljuk. Ezeket az adatokat a garanciális eset lebonyolításának keretében szerviz személyzetünk és meghatalmazott szerviz partnereinek teljesítményének ellenőrzésére használjuk fel. Ezt azért tesszük, hogy a FTS vállalatcsoport és leány- valamint anyavállalatainak keretében működő szerviz partnereinknél biztosítsuk a szerviz magas minőségi szintjét. Előfordulhat, hogy ebből a célból szakképzett és megfelelően megbízott harmadik félnek is átadjuk az adatokat.

Ha Ön egyes esetekben netán nem szeretné, ha a személyével kapcsolatos adatait a garanciális eset lebonyolításán túlmenően tárolnánk, felhasználnánk és/vagy az említett minőségbiztosítási intézkedések keretében továbbadnánk, ezt bármikor közölheti velünk, ha felhívja a Service Desk szolgálatunkat.

Számítógépes hardver vagy szoftver használatakor ajánlatos rendszeres adatmentést végezni. Nálunk különösen a szerviz tevékenységeket megelőzően minden körülmények között tilos az adatmentés, mivel nem biztosítható minden esetben, hogy a szerviz bekapcsolás miatt ne vesszenek el adatok. Ne feledje, hogy a teljes adatmentés felelősségét, ide értve az alkalmazói és operációs rendszer- szoftvert is, kizárólag Ön, mint a készülék használója és alkalmazója, viseli. A FTS kifejezetten kizárja a felelősségét, ha a garancia nyújtásának keretében adatok és információ vész el.

## Komponensekre / anyagokra vonatkozó korlátozott garancia

A következő komponensek / anyagok vonatkozásában a garancia terjedelme eltérhet azon termék garanciájának terjedelmétől, amellyel együtt az adott komponenseket megvásárolta. Vegye figyelembe, hogy ezekre a komponensekre más gyártó is nyújthat külön garanciát.

Komponensek / anyagok	Garanciátípus	Garancia időtartama
Külön vásárolt, nem a rendszerhez tartozó billentyűzet és egér	Anyaggarancia	24 hónap
A rendszerhez tartozó billentyűzet és egér	Anyaggarancia	12 hónap, de országtól függően hosszabb garancia is lehetséges
Külön vásárolt, a rendszerbe nem beépített komponensek, pl.: merevlemezek, optikai lemezmeghajtók, grafikai kártyák, memóriák stb.  Merevlemezek, optikai meghajtók, grafikus kártyák, memóriák stb.	Materialgarantie	Mindestens 6 Monate länderspezifisch abweichend längere Garantie möglich
Tölthető elem (akkumulátor)	Anyaggarancia	12 hónap  - Az idő teltével olyan fizikai és kémiai folyamatok zajlanak le, amelyek az akkumulátorok teljesítményének csökkenéséhez vezetnek. Az FTS ezért ezekre a termékekre 12 hónap korlátozott garanciát ad.  - SAS/RAID vezérlőhöz használatos új BBU-k (Battery Backup Units) a vezérlő-gyorsmemória tartalmát akár 72 óráig is megtartják. A 12 hónapos korlátozott garancia idejére garantáljuk, hogy a RAID vezérlő gyorsmemóriájának tartalma 24 óráig megmarad.
Tartozékok, pl. külső hangszóró, mikrofon, fejhallgató, táskák, USB-stick stb.	Anyaggarancia	24 hónap
Perifériák, pl. nyomtató, szkennel, kamera stb.	Az eredeti gyártó garanciális feltételei érvényesek rá <sup>1)</sup>	Gyártótól függően

APC-USV (kiegészítő készülék)	Az eredeti gyártó garanciális feltételei érvényesek rá <sup>1)</sup>	36 hónap, gyártótól függően
Szoftvertermékek adattároló médiai	Anyaggarancia	6 hónap <sup>2)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Szerver & tár: a rendszergarancia érvényes  b) Work Place Systems: a rendszergarancia, ill. a termék adatlapján megadott garancia érvényes	

<sup>1)</sup> Az eredeti gyártói garancia fajtáját, terjedelmét és időtartamát a termékhez mellékelt dokumentációban találja meg, vagy a Fujitsu műszaki segítségnyújtási részlegénél érdeklődhet ezekkel kapcsolatban.

<sup>2)</sup> A vásárlástól számított hat hónapig az FTS kicseréli az adathordozókat, ha ezek valamely FTS termékkel együtt kerültek kiszállításra, és már szállításkor fizikai sérülést mutattak. A garancia nem vonatkozik magára a szoftverre.

Az adott készülék garanciája érvényes az alaplapp tápegységeire is.

## Jogkizárások a garancia terén

### Nem esnek garancia alá a következők:

- a termék jellegében mutatkozó jelentéktelen hibák vagy eltérések, amelyek a készülék értékére és rendeltetésszerű használatára nézve lényegtelenek
- BIOS-, eszközvezérlő- vagy szoftver frissítések/bővítések rendelkezésre bocsátása és telepítése
- Biztonsági funkciók visszaállítása, jelszó törlése stb.
- a Vevő saját adatainak vagy szoftverjeinek elmentése vagy visszaállítása
- (pl. a rendszer szempontjából lényeges fájlok törlése, hibás rendszerbeállítások vagy önmagát sokszorozó programok, pl. számítógépes vírusok) miatt többé már nem futtatható szoftver/operációs rendszerek újratelepítése
- a rendszerbe betagolt, merevlemezre felvett vagy a készülékkel együtt szállított szoftver megszakításmentes vagy hibátlan futása, valamint az ilyen szoftverek illetve azok termékdokumentációjának minősége, teljesítménye, értékesíthetősége vagy bármilyen célra történő alkalmassága, még akkor is, ha azt a FTS valamelyik termékével együtt szállította.
- adathordozók, LCD háttérvilágítások, plazma képcsöves/KSCS-es monitorok képcsövein jelentkező, elhasználódásra utaló jelek (beégések vagy fényerő csökkenések)
- elhasznált telepek pótlása
- fogyó alkatrészek és elhasználódó anyagok (pl. nyomtató patronok)
- csökkent kapacitású akkumulátorok

- pixel hibák noteszgépek ISO 9241-307 szerinti II-es hibaosztályába eső kijelzőin és LCD képernyőikön

**Továbbá, nem terjed ki a garancia azoknak az üzemzavaroknak megállapítására és elhárítására, amelyeket a következők valamelyike okozott:**

- a Vevő vagy harmadik fél szakszerűtlenül vagy az elvárhatótól eltérő módon használta vagy kezelte a készüléket (pl. eltörte az LCD-t, mechanikusan megrongálta a készüléket, hibát idézett elő a kábeleken vagy csatlakozódugókon); szakszerűtlen kezelésnek számít különösen, amikor nem a termék kézikönyvében előírtak szerint jár el
- erőhatalom (villámcsapás, árvíz, háború vagy hasonló)
- elszennyeződés (egér, szalagos hajtóművek stb.)
- rendkívüli környezeti hatások (túlfeszültség, mágnesmezők vagy hasonló) vagy
- egyéb, a FTS által nem védhető körülmények.

**A garanciaigény megszűnik,**

- ha a Vevő olyan alkatrészekkel, komponensekkel vagy periféria készülékekkel látja el vagy használja a FTS termékeit, amelyeknek használatát a FTS nem engedélyezte a konkrét alkalmazásnál,
- amennyiben a terméken a FTS által meg nem hatalmazott személyek nyújtanak szerviz szolgáltatásokat/végeznek javításokat vagy eszközölnék egyéb változtatásokat,

kivéve, ha a hibát igazolhatóan nem ezek az események idézték elő vagy ha a hiba nem azok következtében lépett fel.

## Felelősség korlátozása

A felsorolt garanciális feltételeken túlmenő igények kizártak a garancia iránti jogosultságból, amennyiben a mindenkor alkalmazott helyi jogszolgáltatás a FTS számára kényszerítő erejű törvényi kötelezettséget, vagy szavatosságot nem ír elő. Ez elsősorban következmény jellegű károokra, elmaradt jövedelemre, vagy információ veszteségre, vagy üzemkimaradás térítésére vonatkozik.

## Az érvényes jog

A garanciát annak az országnak az érvényes jogrendje szabályozza, amelyben a felhasználó a terméket első alkalommal megvásárolta; a garanciát azzal összhangban kell értelmezni. A nemzetközi árueladási szerződésekre vonatkozó megállapodás itt nem kerül alkalmazásra.

## Garancianyújtási határidők

Meghatározott szolgáltatási szinthez tartozó FTS TopUp szerviz esetén a következők érvényesek:

### Szervizelés megkezdéséig eltelt idő

A szervizelés megkezdéséig eltelt idő az az idő, amely a hiba bejelentésétől addig az időpontig tart, amikor a technikus szokásos esetben a pótalkatrésszel (ha szükséges) megjelenik a vásárlónál helyszíni hibaelhárítás céljából. A szervizelés megkezdéséig eltelt időbe nem számítanak bele a megállapított szervizelési időn kívüli időszakok. Nincs szervizelés megkezdéséig eltelt idő, ha a hibát távolról (remote) el lehet hárítani.

A hibaelhárítás addig tart, amíg az IT-infrastruktúra ismét használatra kész, vagy ameddig a probléma megoldása terén megfelelő előrelépés nem történik. A munkát átmenetileg szüneteltetni lehet, ha további alkatrészekre vagy forrásokra van szükség, azonban ismét fel kell venni, amint ezek rendelkezésre állnak.

### Helyreállítási idő

A helyreállítási idő az az idő, amely a hiba bejelentésétől addig az időpontig telik el, amikor a szerviztechnikus a hibásként azonosított hardvert ismét használatra kész állapotba hozza. A helyreállítási időbe nem számítanak bele a megállapított szervizelési időn kívüli időszakok.

A helyreállítási időbe nem számít bele az az idő, amely az adatok helyreállításához és/vagy a szoftver, operációs rendszer telepítéséhez vagy egyéb megfelelő frissítésekhez és/vagy az ügyfélspecifikus konfiguráció visszaállításához szükséges.





# Garancija za izdelke podjetja Fujitsu Technology Solutions

Hvala, ker ste se odločili za kakovosten izdelek podjetja Fujitsu Technology Solutions (v nadaljevanju besedila »FTS«). Vsi naši izdelki so bili zasnovani tako, da izpolnjujejo visoke tehnične in kvalitativne zahteve. Njihovo kakovost potrjuje tudi garancija, ki jo za naše izdelke dajemo kupcem v skladu z naslednjimi pogoji in jo je mogoče uveljavljati v primeru napak v materialu ali izdelavi kupljenega izdelka.

Dana garancija predstavlja prostovoljno obvezo FTS-ja kot proizvajalca do kupcev novih naprav. Garancija ne velja za naprave, ki jih FTS prodaja kot rabljene. **Poleg tega imate lahko kot kupec zakonske pravice, ki jih ti garancijski pogoji ne omejujejo.** V sklopu te garancije ni mogoče uveljavljati drugih ali dodatnih pravic, ki niso tukaj navedene. Neodvisno od tega lahko poleg te garancije proizvajalca obstajajo tudi garancije FTS-jevih prodajnih partnerjev ali tretjih oseb, ki jih je mogoče uveljavljati izključno pri njih.

## Garancijski pogoji

Garancija začne teči z dnem, ko končni kupec prvič kupi proizvod pri trgovcu (Datum nakupa, ki je naveden na originalu računa oziroma datum na originalu dobavnice). Prosimo upoštevajte, da je možno uveljavljati garancijske zahteve samo s predložitvijo originalnega računa ali originalnega izvoda dobavnice. Zmeraj hranite račun oz. dobavnico skupaj z garancijskimi dokumenti.

Na računu / dobavnici morata biti navedena oznaka aparata in identifikacijska številka.

Garancijske pravice je treba uveljavljati takoj po ugotovitvi napake pri FTS-ju oziroma njegovem prodajnem ali servisnem partnerju.

## Obseg in zagotavljanje garancijskih uslug

Če ni drugače določeno, garancija med obdobjem veljavnosti vključuje vse morebitne napake v materialu in izdelavi. Vrsta in trajanje garancije za FTS-jev izdelek ter njena območna veljavnost so navedeni v dokumentu »Warranty Information«, ki je priložen izdelku, oz. na spletnem naslovu, navedenem v dokumentu »Warranty Information«. Originalni račun oz. originalna dobavnica, ki jo kot kupec prejmete ob nakupu novega izdelka, pa lahko določa drugačno vrsto in trajanje garancije. Zato te dokumente skrbno shranite.

Obseg in okvirni pogoji garancije so podrobneje opisani v nadaljevanju. Ti garancijski pogoji ne veljajo za FTS-jeve izdelke, ki jih niste kupili na Fujitsuovem prodajnem območju Srednje Evrope, Bližnjega vzhoda, Afrike ali Indije, temveč pri drugem Fujitsuovem regionalnem predstavništvu zunaj tega območja. V takšnem primeru morate morebitne garancijske pravice uveljavljati neposredno pri pristojnem Fujitsuovem regionalnem predstavništvu. Vrsta in trajanje garancije sta pri tem odvisna izključno od garancijskih pogojev posameznega Fujitsuvega regionalnega predstavništva, ki si jih lahko kadarkoli ogledate na spletu ali jih prejmete na zahtevo od zadevnega predstavništva.

Garancija ne velja za napake, ki so posledica nepravilne uporabe proizvoda. Pod delovanjem v skladu s predpisi se podrazumeva uporaba proizvoda pod pogoji, kot so opisani v Navodilih za uporabo oziroma v dokumentaciji proizvoda. Garancija je omejena na izdelavo strojne opreme in na stanje, v kakšnem je bil originalni proizvod pred okvaro. Za to zadošča, da dotični proizvod izpolnjuje zahteve testiranja v skladu s specifikacijami firme FTS za originalni proizvod na osnovi lista s podatki o proizvodu. Garancija firme FTS ne obsega ponovne nastavitve podatkov ali software-a uporabnika.

V okviru zgoraj in v nadaljevanju podrobneje opisanih garancij se bo FTS po svoji izbiri odločil za popravilo ali zamenjavo izdelka. Pri napakah na materialu in/ali pri obdelavi se zamenjava defektnih delov izvrši z novimi deli ali z deli, ki so kot novi. Po potrebi se zamenja celi proizvod z enakim ali funkcionalno enakovrednim proizvodom. V vsakem primeru je vrednost garancijskih uslug omejena na vrednost proizvoda, ki ima napako.

Okvarjeni deli, odstranjeni iz izdelka zaradi uveljavljanja garancije, preidejo v last odgovornega FTS-jevega predstavništva in jih mora kupec glede na vrsto nadomestnih delov hraniti za morebitni pregled tako dolgo, kot je dogovorjeno s FTS-jem. Če FTS teh delov ne prejme, ko zanje zaprosi, ima kupcu pravico zaračunati znesek v vrednosti novega nadomestnega dela. To ne velja za trde diske, za katere je kupec plačal, da jih obdrži.

Za originalne FTS-jeve dele, ki so bili vgrajeni v FTS-jev izdelek zaradi uveljavljanja garancije, velja garancijski čas, ki je ostal do preteka garancije za popravljeno napravo.

Neodvisno od obsega garancije za sistem velja za pomnilniške medije omejen obseg garancije, ki je posebej opisan v teh garancijskih pogojih (glejte poglavje Omejena garancija za sestavne dele/potrošni material).

FTS ali njegov pooblaščen servisni partner zagotavlja garancijske storitve po lokalno določenem delovnem času, če ni drugače določeno z razširitvijo garancije. Delovni čas je odvisen od nacionalnih ali regionalnih običajev.

FTS si pridržuje pravico, da v primeru, ko lahko kupec sam opravi zamenjavo modula, ker za to niso potrebna posebna tehnična znanja in pri tem ne pride v stik s sestavnimi deli pod napetostjo (t. i. CRU – Customer Replacement Unit), napako odpravi tako, da kupcu pošlje nadomestni ali sestavni del, ki ga ta nato uporabi pri zamenjavi, vgradnji ali priključitvi po navodilih FTS-ja. FTS ima v teh primerih pravico, da od kupca zahteva, da mu vrne okvarjen oz. zamenjan del ali nadomeščen sestavni del.

## Opis posameznih vrst garancij

### Garancija za nadomestne dele



Po kontaktiranju preko Service Desk dostavi kupec svoj pokvarjeni aparat sporočeni pristojni servisni službi FTS (partner za servisiranje ali center za popravila). V primeru garancijskega zahtevka prevzame FTS stroške materiala in/ali nadomestnega dela pri odpravi napake. Stroški delovnega časa ter transporta proizvoda do in nazaj od pristojne servisne službe (partner za izvajanje servisiranja ali center za izvajanje popravil) gredo v breme in tveganje kupca.



### "Bring-In" garancija

Po kontaktiranju preko Service Desk dostavi kupec svoj pokvarjeni aparat sporočeni pristojni servisni službi FTS (partner za servisiranje ali center za popravila). V garancijskem primeru prevzame FTS stroške za porabljeni delovni čas za popravilo in stroške potrebnega materiala ali nadomestnega dela.

Stroški transporta aparata do pristojne servisne službe in nazaj (partner za servisiranje ali center za popravila) gredo v breme in riziko kupca.

### Garancija Return-to-Base (Garancija Send-In)



Kupec sporoči o svojem pokvarjenem aparatu telefonsko pri Service Desk. Če odprava napake po telefonu preko Service Desk ne bi bila možna, bo kupec obveščen o tem, kateremu partnerju za izvajanje servisnih uslug za proizvode firme FTS lahko pošlje pokvarjeni aparat. Pri tem nosi kupec stroške odpreme in zavarovanja proizvoda. FTS nosi v primeru garancijskega zahtevka stroške potrebnega materiala oz. nadomestnega dela ter stroške za porabljeni delovni čas kot tudi stroške za transport aparata nazaj do kupca ali v drugi kraj znotraj države, v kateri se nahaja pooblaščen partner za izvajanje servisnih uslug za proizvode firme FTS.

### Garancija »Door to Door«



Kupec po telefonu obvesti službo za stranke o okvarjeni napravi. Če napake ni mogoče odpraviti telefonsko, se okvarjeni izdelek brezplačno zamenja z dobavo enakovrednega izdelka (»door to door« ali dostava na dom).



## Garancija Collect-&-Return

Kupec sporoči o svojem pokvarjenem aparatu telefonsko pri Service Desk. Če po telefonu ne bi bilo možno preko Service Desk odpraviti motnje, prevzamemo napravo pri kupcu in jo pošljemo na popravilo v center za popravila. Po izvršenem popravilu dostavimo napravo nazaj kupcu. FTS nosi v garancijskem primeru stroške transporta, potrebnega materiala oz. nadomestnega dela in porabljenega časa za popravilo kot tudi stroške transporta naprave nazaj do kupca.



## Garancija s servisom na kraju samem

Kupec telefonsko prijavi okvaro naprave servisni službi. Če je servisna služba ne more odpraviti po telefonu, jo na mestu uporabe odpravi pooblaščen FTS-jev serviser.

Predpogoj za izvajanje servisnih uslug na kraju samem je, da se kraj bivanja kupca nahaja znotraj 50 km ali ene ure vožnje od sedeža servisne službe ali centra za popravila proizvodov firme FTS. V primeru daljših transportnih poti si pridržuje FTS pravico, da glede stroškov transporta in potovanja v dogovoru s kupcem izstavi ločeni račun ali pa, da kupec pošlje napravo na popravilo v centralni popravilni center FTS. To zadnje velja tudi v primeru, če popravilo na kraju samem ne bi bilo možno izvršiti.

Za vprašanja glede servisiranja vam je na voljo naša servisna služba. FTS v primeru uveljavljanja garancije prevzema stroške dela in potne stroške do 50 km ter stroške morebitnega prevoza in stroške za material ali nadomestne dele. Če garancija s servisom na mestu uporabe predvideva tudi določen odzivni čas ali čas ponovnega zagona, veljajo ustrezne določbe, navedene v nadaljevanju (glejte Odzivni časi).

## Postopek v garancijskem primeru

V nadaljevanju so navedena pojasnila, kaj morate storiti v primeru garancijskega zahtevka.

Če bi proti pričakovanju Vaš proizvod FTS imel napako, Vas prosimo, če se najprej obrnete na FTS Service Desk. Tam Vam bodo naši sodelavci pomagali postaviti diagnozo okvar in funkcijskih motenj. V mnogih primerih lahko tudi sami odpravite motnjo kar po telefonu.

Seznam telefonskih števil servisne službe je priložen napravi ali pa ga najdete na spletnem naslovu <http://ts.fujitsu.com/support/serviceesk.html>. Preden pokličete servisno službo, si vedno najprej pripravite naslednje informacije:

- svoje ime, naslov, pošto št. in telefonsko št. in kateri ste dosegli;
- oznako modela, kodo izdelka in serijsko št. izdelka;
- datum in kraj nakupa izdelka;
- kratek opis težave.

V primeru garancijskega zahtevka zmeraj imejte pripravljeni pri nakupu z aparatom izdobljeni originalni CD, s katerim je možno ponovno postaviti tovarniško predhodno instalirano originalno konfiguracijo.

Service Desk Vam bo določil nadaljni postopek.

Ob tej priložnosti bi Vam želeli sporočiti, da v garancijskem primeru zaradi zagotavljanja kakovosti shranimo podatke, ki nam jih sporočite. Le-te podatke potrebujemo v okviru izvajanja garancije za delovno kontrolo našega servisnega osebja in našega pooblaščenega servisnega partnerja. To delamo zato, da zagotovimo višji standard kakovosti servisiranja pri naših servisnih partnerjih znotraj skupine podjetij FTS Grupe in njenih hčerinskih in matičnih družb. V takšne namene se lahko izvrši posredovanje podatkov pristojnim in odgovarjajoče pooblaščenim tretjim osebam.

Če v posameznem primeru ne bi želeli, da se Vaši v zvezi z neposrednim izvajanjem garancije posredovani osebni podatki shranijo, uporabljali in/ali posredovali v okviru navedenih ukrepov za zagotavljanje kakovosti, nam lahko to ob vsakem času sporočite po telefonu ali preko našega Service Desk.

Zmeraj se priporoča zavarovanje podatkov pri uporabljanju računalniške strojne in programske opreme. Zavarovanje podatkov je neobhodno predvsem za izvajanje servisnih storitev, ker ni možno v vsakem primeru zagotoviti, da se pri servisiranju ne bi izgubilo nič podatkov. Prosimo, če upoštevate, je odgovornost za popolno zavarovanje podatkov vključno programska oprema uporabniškega in operacijskega sistema izključno Vaša kot uporabnika in koristnika naprave. Jamstvo proizvajalca FTS je za eventualno izgubo podatkov in informacij v okviru izvajanja garancije izrecno izključeno.

## Omejena garancija za sestavne dele/potrošni material

Obseg garancije za naslednje sestavne dele/potrošni material se lahko razlikuje od obsega garancije za izdelek, skupaj s katerim ste sestavni del kupili. Upoštevajte, da lahko za sestavne dele obstaja tudi ločena garancija drugega proizvajalca.

Sestavni deli/potrošni material	Vrsta garancije	Trajanje garancije
Posebej kupljeni tipkovnica in miška, ki nista bili v embalaži sistema	garancija za material	24 mesecev
Tipkovnica in miška, ki sta bili v embalaži sistema	garancija za material	12 mesecev, glede na državo je garancija lahko tudi daljša
Posebej kupljeni sestavni deli, ki niso bili vgrajeni v sistem: trdi diski, optični pogoni, grafične kartice, pomnilniki itn.	garancija za material	najmanj 6 mesecev, glede na državo je garancija lahko tudi daljša
Polnilne baterije (akumulatorji)	garancija za material	12 mesecev  - Fizikalni in kemijski procesi sčasoma vodijo do zmanjšanja zmogljivosti akumulatorjev. Zato FTS daje na te izdelke omejeno garancijo 12 mesecev.  - Novi BBU-ji (Battery Backup Unit) za krmilnik SAS/RAID ohranjajo vsebino predpomnilnika krmilnika do 72 ur. V času omejene garancije 12 mesecev jamčimo, da bo vsebina predpomnilnika krmilnika RAID ohranjena za 24 ur.
Dodatna oprema, kot so zunanji zvočniki, mikrofoni, slušalke, torbice, USB-ključi itn.	garancija za material	24 mesecev
Zunanje naprave, kot so tiskalnik, optični bralnik, kamere itn.	veljajo garancijski pogoji originalnega proizvajalca <sup>1)</sup>	odvisno od proizvajalca

APC-USV (dodatna naprava)	veljajo garancijski pogoji originalnega proizvajalca <sup>*)</sup>	36 mesecev, odvisno od proizvajalca
Pomnilniški mediji programske opreme	garancija za material	6 mesecev <sup>**)</sup>
SSD (Solid State Drive)	a) strežnik in shramba: velja garancija za sistem  b) pisarniški sistemi: velja garancija za sistem oz. garancija, navedena na podatkovnem listu izdelka	

<sup>\*)</sup> Podatki o vrsti, obsegu in trajanju garancije originalnega proizvajalca so navedeni v dokumentaciji, priloženi izdelku, ali pa se zanje obrnite na tehnično podporo podjetja Fujitsu.

<sup>\*\*) FTS bo v šestih mesecih po nakupu zamenjal pomnilniške medije, če so bili ti priloženi FTS-jevemu izdelku in so že ob dobavi kazali znake fizične okvare. Programska oprema ni predmet garancije.</sup>

Za baterije na sistemski plošči velja garancija za posamezni izdelek.

## Primeri, ki jih garancija ne zajema

### V obseg garancije ne spada:

- nebstvene napake ali odstopanja lastnosti proizvoda, ki za vrednost in običajno uporabo aparata niso pomembne.
- Priprava in instalacija BIOS-, pogonskih ali programskih Updates/Upgrades
- Resetiranje varnostno-zaščitnih funkcij, brisanje gesel, itd.
- Zavarovanje in obnovitev podatkov ali programske opreme, ki so specifični za kupca
- Novo instaliranje za uporabo več nezmožnih programskih/pogonskih sistemov (n. pr. z brisanjem sistemskih datotek, pomanjkljive sistemske nastavitve ali samorazmnoževalni programi, n. pr. računalniški virusi)
- Neprekinjeno ali brezhibno uporabljanje integrirne, igrane ali soizdobavljene programske opreme ter kakovost, kapaciteta, tržna primernost ali primernost te programske opreme ali njene dokumentacije za proizvod za kakršenkoli namen, tudi če je bila izdobavljena skupaj s proizvodom FTS.
- Obrabljenost podatkovnih nosilcev, LCD osvetlitve v ozadju, ekranskih cevi plazemskih ekranov/CRT-monitorjev (zažganja ali izguba svetlosti)
- Zamenjava rabljenih baterij
- Obrabni deli in potrošni material (n. pr. tiskalniške kartuše)
- poslabšana kapaciteta akumulatorjev

- Napake na displeju notesnika in ekranih LCD znotraj razreda okvar II po ISO 9241-307

**Garancija nadalje ne zajema diagnoze in odprave motenj, do katerih je prišlo zaradi:**

- nepravilne ali neprimerne uporabe ali rokovanja z aparatom s strani kupca ali tretjih oseb (n. pr. lom LCD, mehanske okvare ali okvare na ohišju, poškodovani kabli ali vtičaji); nepravilno rokovanje je predvsem tisto rokovanje, ki ni v skladu z navodili v priročniku za uporabo proizvoda
- višja sila (udar strele, poplave, vojna, ipd.)
- Umazanija (miška, pogonski mehanizmi, itd.)
- izjemni vplivi okolja (prevelika napetost, magnetna polja, ipd.) ali
- druge okoliščine, za katere FTS ne nosi odgovornosti.

**Garancijski zahtevek preneha,**

- če se proizvodi firme FTS uporabljajo skupaj ali so opremljeni z deli, komponentami ali perifernimi napravami, za katere FTS ni odobrila konkretne uporabe,
- če so servisiranje/popravila ali druge spremembe na proizvodu izvajale osebe, ki nimajo v ta namen pooblastila proizvajalca FTS,

razen, če do okvara dokazljivo ni prišlo zaradi teh dogodkov ali kot posledica takšnih dogodkov.

## Omejitev jamstva

Izključeni so vsi drugi zahtevki upravičenca do garancije, razen tisti zahtevki, ki so izrecno navedeni v teh garancijskih pogojih. Izjema je lahko samo zakonodaja posamezne države, ki bi lahko drugače zavezovala FTS za druge obveznosti ali jamstva. To velja predvsem tudi glede zahtevkov za nadomestilo zaradi posledic okvare, izgubljenega dohodka, izgube podatkov ali škode zaradi prekinitve dela.

## Veljavno pravo

Za garancijo velja skladno s tem zakonodaja države, v kateri je končni kupec prvič kupil pri trgovcu proizvod. Sporazum o pogodbah za mednarodno prodajo blaga se ne upošteva.



## Storitveni časi

Za FTS-jeve vrhunske storitve z določenimi servisnimi stopnjami veljajo tudi naslednje opredelitve:

### **Odzivni čas**

Odzivni čas je čas od sporočitve okvare do trenutka, ko tehnik praviloma prispe na lokacijo kupca z nadomestnim delom (če je potreben), ki je bil določen z diagnozo. Merjenje odzivnega časa se prekine zunaj dogovorjenega servisnega časa. Odzivni čas ne velja v primerih, ko je okvaro mogoče odpraviti na daljavo.

Odpravljanje okvare traja, dokler IT-infrastruktura ni znova pripravljena na zagon oz. dokler ni bil dosežen primeren napredek pri odpravljanju težave. Dela se lahko začasno prekinajo, če so potrebni dodatni deli ali viri, in se znova nadaljujejo, takoj ko so ti na voljo.

### **Čas za odpravo okvare**

Čas za odpravo okvare je čas od sporočitve okvare do trenutka, ko tehnik odpravi okvaro na strojni opremi, na kateri je bila okvara ugotovljena. Merjenje časa za odpravo okvare se prekine zunaj dogovorjenega servisnega časa.

V čas za odpravo okvare ni všteti čas, potreben za obnovitev podatkov in/ali namestitve programske opreme, operacijskega sistema ali ustreznih posodobitev in/ali obnovitev strankinih nastavitev.



# Záruka na výrobky Fujitsu Technology Solutions

Ďakujeme Vám, že ste sa rozhodli pre akostný výrobok firmy Fujitsu Technology Solutions („FTS“). Naše výrobky boli vyvinuté tak, aby spĺňali vysoké technické a kvalitatívne nároky. Aby bolo možné zabezpečiť kvalitu, poskytujeme Vám ako koncovému spotrebiteľovi na naše výrobky záruku podľa nasledujúcich podmienok, vzťahujúcu sa na materiálové alebo výrobné chyby Vami nadobudnutého výrobku.

Poskytnutá záruka sa zakladá na dobrovoľnom záväzku výrobcu FTS voči prvému nadobúdateľovi nového zariadenia. Záruka sa nevzťahuje na zariadenia FTS, ktoré boli uvedené na trh ako už predtým používané. **Popritom Vám ako koncovému spotrebiteľovi zo zákona vyplývajú nároky, ktoré tieto záručné podmienky nijako neobmedzujú.** Iné nároky alebo nároky väčšieho rozsahu, ktoré nie sú popísané, sa nedajú v záruke uplatniť. Nezávisle od záruky výrobcu môžu existovať vlastné záruky distribútorov FTS alebo tretích strán, ktoré je možné uplatniť výlučne voči nim.

## Záručné podmienky

Záruka začína plynúť odo dňa prvého nadobudnutia výrobku koncovým spotrebiteľom od predajcu (dátum predaja na origináli dokladu o predaji, príp. dátum na origináli dodacieho listu). Prosíme Vás, aby ste zobrali do úvahy, že nároky na záruku je možné uplatniť len pri predložení originálu dokladu o kúpe, príp. originálu dodacieho listu. Z tohto dôvodu uchovávajte vždy doklad o kúpe, príp. dodací list spolu s dokladmi o záruke.

Na doklade o kúpe/dodacom liste musí byť vyznačené označenie zariadenia a identifikačné číslo zariadenia.

Nároky na záruku sa musia uplatniť bezodkladne po zistení poruchy u firmy FTS alebo u distribútora alebo v partnerskom servise.

## Rozsah a uplatnenie záručných služieb

Pokiaľ nie je ináč ustanovené, vzťahuje sa záruka na všetky počas záručnej doby sa vyskytujúce materiálové a výrobné chyby. Presný druh záruky a doba jej trvania pre Váš výrobok FTS a ich územné obmedzenie nájdete v záručných informáciách priložených k výrobku alebo v odkaze uvedenom v záručných informáciách. Na originálnom doklade o nákupe alebo originálnom dodacom liste, ktorý ste dostali pri prvom zakúpení nového tovaru Vami ako konečným zákazníkom, môžu byť uvedené zmeny druhu a doby trvania záruky. Tieto dokumenty preto starostlivo uschovajte.

Rozsah a rámcové podmienky záruky sú opísané ďalej v tomto dokumente. Tieto záručné podmienky nemožno použiť, pokiaľ ste výrobok FTS zakúpili v inej regionálnej organizácii Fujitsu ako Fujitsu CEMEA&I (Stredná Európa, Blízky východ, Afrika a India). V takom prípade musíte všetky nároky zo záruky uplatňovať priamo u príslušnej regionálnej organizácie Fujitsu. Typ a trvanie záruky sa v takomto prípade riadia záručnými podmienkami príslušnej regionálnej organizácie Fujitsu, ktoré si môžete kedykoľvek prezrieť na Internete alebo vyžiadať od takejto organizácie.

Zo záruky sú vylúčené chyby, ktoré vznikli pri inej, ako predpísanej prevádzke. Pod predpísanou prevádzkou sa rozumie prevádzka výrobku za podmienok, ktoré sú popísané v návode na obsluhu, príp. v dokumentácii výrobku. Záruka sa obmedzuje na výrobné výkonné charakteristiky hardvéru a stav, ktorý mal originálny výrobok pred chybou. Pre to je postačujúce, aby príslušný výrobok spĺňal testovacie požiadavky podľa špecifikácie FTS pre originálny výrobok podľa údajového štítku výrobku. Záruka FTS neobsahuje rekonštrukciu údajov zákazníka alebo softvéru.

V rámci vyššie uvedených a v nasledujúcom texte bližšie popísaných záručných podmienok vykonáva sa oprava alebo výmena na základe rozhodnutia FTS. Výmena chybných častí za nové alebo za časti v cene nových sa uskutočňuje pri materiálových a/alebo výrobných chybách. V danom prípade sa vymení celý výrobok za rovnaký nový alebo za funkčne rovnako hodnotný výrobok. V každom prípade obmedzuje sa cena záručných služieb na cenu chybného výrobku.

Odstránené chybné časti v rámci záručného servisu sú majetkom príslušnej regionálnej organizácie FTS a musia byť po dobu dohodnutú so spoločnosťou FTS uschované u zákazníka pre účely kontroly (podľa typu náhradného dielu). Ak tieto diely na požiadanie firmy FTS nemôžete vydať, je firma FTS oprávnená vyúčtovať Vám sumu zodpovedajúcu cene nového náhradného dielu. To neplatí pre pevné disky, pre ktoré si zákazník prikúpil možnosť ponechania pevného disku.

Na originálne diely FTS, ktoré sa používajú v záručnom servise, platí v prípade ich zabudovania do výrobku FTS len dĺžka záruky, ktorá zostáva opravovanému zariadeniu.

Pre pamäťové médiá platí nezávisle od rozsahu záruky systému len obmedzený rozsah záruky, ktorý je v týchto záručných podmienkach popísaný samostatne (pozri kapitolu Obmedzená záruka na diely / spotrebný materiál).

Ak nie je rozšírením záruky ustanovené inak, sú služby spojené so záručným servisom vykonávané firmou FTS alebo autorizovaným servisným partnerom v jeho pracovnom čase. Pracovný čas sa môže meniť podľa národných a regionálnych zvykov.

Spoločnosť FTS má v každom prípade možnosť odstrániť chybu tak, že vám zašle náhradný diel alebo komponent a vy sami prevediete výmenu, montáž alebo pripojenie na základe návodu, ktorý vám dá k dispozícii spoločnosť FTS. Predpokladom k tomu je, že je možné poruchu odstrániť výmenou modulu zákazníkom bez zvláštnych technických znalostí a bez kontaktu so súčasťami pod napätím (CRU - Customer Replacement Unit). Firma FTS môže kedykoľvek vyžadovať spätné zaslanie chybného príp. vymeneného dielu alebo nahradeného komponentu.

## Popis jednotlivých typov záruky

### Záruka na náhradné diely



Po konzultácii s Service Deskom donesie zákazník svoj chybný prístroj do niektorého kvalifikovaného servisného strediska FTS (servisný partner alebo opravárenské centrum). V záručnom servise preberá FTS náklady za potrebný materiál a/alebo náhradné diely, ktoré sú potrebné na opravu. Náklady na potrebný pracovný čas ako aj za dovoz a odvoz do kvalifikovaného servisného strediska (servisný partner alebo opravárenské centrum) idú na náklady a riziko zákazníka.

### Záruka s dovozom



Po konzultácii s Service Deskom donesie zákazník svoj chybný prístroj do niektorého kvalifikovaného servisného strediska FTS (servisný partner alebo opravárenské centrum). V záručnom servise preberá FTS náklady na potrebný pracovný čas, materiál a/alebo náhradné diely.

Dovoz a odvoz do kvalifikovaného servisného strediska (servisný partner alebo opravárenské centrum) idú na náklady a riziko zákazníka.

### Záruka Return-to-Base (Záruka s odoslaním)



Zákazník oznámi telefonicky chybu na prístroji na Service Desk. V prípade, že nie je možné po telefóne z hepl desku odstrániť poruchu, je zákazník informovaný o tom, ku ktorému servisnému partnerovi FTS má prístroj zaslať. Popritom je zákazník zodpovedný za zaslanie a poistenie výrobku na svoje náklady. FTS v záručnom servise nesie náklady za potrebný materiál, príp. náhradné diely a príslušný pracovný čas ako aj za odoslanie prístroja späť zákazníkovi alebo na iné miesto v rámci krajiny, v ktorej sa nachádza autorizovaný servisný partner.

### Záruka s odvozom a dovozom



Zákazník oznámi telefonicky chybu na prístroji na Service Desk. V prípade, že nie je Service Deskom možné poruchu odstrániť po telefóne, prístroj bude vyzdvihnutý u zákazníka a dopravený do servisného strediska na opravu. Po vykonaní opravy bude prístroj opäť vrátený zákazníkovi. FTS nesie v záručnom servise náklady za vyzdvihnutie, potrebný materiál, príp. náhradné diely a príslušný čas ako aj za dopravu prístroja späť k zákazníkovi.



## Záruka Door-to-Door

Zákazník nahlási svoje chybné zariadenie telefonicky na Service Desk-u. Ak poruchu nie je možné odstrániť telefonicky, chybný produkt sa bezplatne vymení prostredníctvom dodania takého istého výrobku (Door to Door = Výmena vo dverách).



## Záruka so servisom na mieste

Zákazník ohlásí poruchu zariadenia telefonicky na linku Help Desk. Ak nie je možné poruchu v spolupráci so servisnou linkou vyriešiť po telefóne, odstráni poruchu servisný partner FTS na mieste u zákazníka.

Predpokladom pre servis na mieste je, aby sa miesto určenia zákazníka nachádzalo 50 km alebo 1 hodinu jazdy autom od sídla servisného partnera FTS alebo opravárenského strediska FTS. V prípade väčšej príjazdovej vzdialenosti vyhradzuje si FTS okrem toho po konzultácii so zákazníkom samostatne vyfakturovať príslušnú jazdu a dopravné náklady alebo ho opraviť po zaslaní prístroja zákazníkom do centrálného opravárenského strediska FTS. Posledné platí aj pre prípad, že by oprava nebola možná priamo na mieste.

Pre otázky v súvislosti so servisnými oblasťami je Vám k dispozícii naša linka Help Desk. V záručnom servise preberá firma FTS náklady na potrebný pracovný čas a čas súvisiaci s dopravou v okruhu 50 km, v danom prípade na potrebný transport a materiál alebo náhradné diely. Keď záruka so servisom na mieste okrem toho vyžaduje predpokladať istý reakčný čas, platia príslušné ďalej definované ustanovenia (pozri časť Doby poskytovania služieb).

## Obmedzená záruka na pamäťové média

Na pamäťové média platí obmedzená záruka. Počas šiestich mesiacov po kúpe vymení Fujitsu Siemens Computers pamäťové nosiče, v prípade, že boli dodané spolu s výrobkom FTS a už pri dodávke vykazovali fyzické porušenie. Softvér samotný nie je predmetom záruky.

## Postup pri uplatnení záruky

Ďalšom texte je vysvetlené, čo musíte robiť pri uplatnení si nároku na záruku.

V prípade, že Váš výrobok FTS vykazuje nejakú chybu, obráťte sa prosím najprv na FTS. Naši pracovníci Vám pomôžu diagnostikovať chyby a chybné funkcie. V mnohých prípadoch ste schopní už po telefóne odstrániť poruchu.

Zoznam telefónnych čísel linky Help Desk je priložený pri produkte alebo je k dispozícii na adrese <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Prosíme Vás, aby ste pred zavolaním na linku Help Desk mali pripravené nasledujúce informácie:

- Vaše meno, adresu, poštové smerovacie číslo a telefónne číslo, na ktorom ste zastihnuteľní
- označenie modelu, kód druhu a sériové číslo výrobku
- dátum a miesto, na ktorom ste výrobok zakúpili
- krátky popis problému.

Prosíme Vás, aby ste vždy pri uplatnení záruky mali v pohotovosti pri kúpe dodané originálne CDs, s ktorými je možné obnoviť pôvodnú konfiguráciu inštalovanú vo výrobe.

Service Desk s Vami odsúhlasí ďalší postup.

Pri tejto príležitosti by sme Vás radi upozornili na to, že uvedené údaje pri uplatnení záruky budú uložené za účelom zabezpečenia kvality. Tieto údaje budú použité v rámci riešenia uplatnenej záruky na kontrolu služieb nášho servisného personálu a našich autorizovaných servisných partnerov. Toto a uskutočňuje za účelom zabezpečenia vysokého štandardu kvality servisu u našich servisných partneroch v rámci skupiny Fujitsu Technology Solutions a ich dcérskych a materských spoločností. Na tieto účely môže dôjsť ku sprostredkovaniu údajov na kvalifikované a príslušne poverené tretie strany.

V prípade, že by ste si v ojedinelom prípade nepriali, aby Vaše osobné údaje priamo počas riešenia záruky uložili, použili a/alebo v rámci spomínaných opatrení so zabezpečením kvality sprostredkovali, môžete to kedykoľvek telefonicky oznámiť nášmu Service Desku.

Pravidelé zálohovanie údajov sa neustále odporúča pri používaní počítačového hardvéru alebo softvéru. Zálohovanie údajov je obzvlášť pri servisných zásahoch bezpodmienečne požadované, pretože nie v každom prípade sa dá zabezpečiť, že pri servisnom zásahu nedôjde ku strate údajov. Prosíme, aby ste zobrali na vedomie, že zodpovednosť za úplné zálohovanie údajov vrátane používateľského softvéru a softvéru operačného systému je výlučne na Vás používateľov prístroja. FTS výslovne vylučuje zodpovednosť za prípadnú stratu údajov a informácií v rámci vykonávania záručného servisu.

## Obmedzená záruka na součásti / spotřebný materiál

U nasledujících součástí a spotřebního materiálu se může rozsah záruky lišit od záruky na výrobek, s kterým se součást zakoupili. Nezapomínejte, že pro součásti může platit i samostatná záruka jiného výrobce.

Součásti / spotřebný materiál	Typ záruky	Čas trvání záruky
Klávesnice a myš dodané samostatně (nedodávané so systémem)	Záruka na materiál	24 měsíců
Klávesnice a myš dodané so systémem	Záruka na materiál	12 měsíců. V některých krajínách může být poskytována delší záruka
Samostatně dodané součásti, které nejsou zabudované do systému, například: pevné disky, optické jednotky, grafické adaptéry, paměť...	Záruka na materiál	Najmenej 6 měsíců. V některých krajínách může být poskytována delší záruka
Akumulátory	Záruka na materiál	12 měsíců - Fyzické a chemické procesy postupně zmenšujú kapacitu akumulátorov. Preto spoločnosť FTS poskytuje na tieto výrobky obmedzenú záruku v dĺžke 12 mesiacov. - Nové jednotky Battery Backup Units pre kontrolér SAS / RAID udržia obsah medzipamäte kontroléru po dobu 72 hodín. V čase 12mesačnej obmedzenej záruky zaručujeme, že obsah medzipamäte kontroléru RAID vydrží 24 hodín.
Príslušenstvo ako sú externé reproduktory, mikrofón, slúchadlá, tašky, pamäti USB...	Záruka na materiál	24 měsíců
Periférne zariadenia - tlačiarne, skenery, kamery...	Platia záručné podmienky originálneho výrobcu <sup>1)</sup>	Podľa výrobcu



APC-USV (prídavné zariadenia)	Platia záručné podmienky originálneho výrobcu <sup>*)</sup>	36 mesiacov (podľa výrobcu)
Pamäťové médiá softvéru	Záruka na materiál	6 mesiacov <sup>**)</sup>
Jednotky SSD (Solid State Drive)	a) servery a ukladanie dát: platí záruka na systém  b) pracovné stanice: platí záruka na systém alebo záruka uvedená pri výrobku	

<sup>\*)</sup> Údaje o type, rozsahu a čase trvania záruky originálneho výrobcu zistíte v dokumentácii k výrobku alebo u technickej podpory firmy Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup> Po dobu šiestich mesiacov od zakúpenia firma FTS dátové nosiče vymieňa, ak boli dodané s výrobkom FTS a už pri dodaní vykazovali fyzické poruchy. Softvér nie je predmetom záruky.

Pre batérie na základnej doske platí záruka príslušného zariadenia.

## Neakceptovanie záruky

### Záruka sa nevzťahuje na:

- Nepodstatné chyby alebo odchýlky pri nadobudnutí výrobku, ktoré neovplyvňujú hodnotu a účelové použitie prístroja
- zavedenie a inštaláciu update/upgrade BIOSu, operačného systému alebo softvéru
- obnovenie bezpečnostných funkcií, vymazanie hesiel atď.
- zabezpečenie alebo obnovenie špecifických údajov zákazníka alebo jeho softvéru
- Novú inštaláciu softvéru/operačného systému, ktoré už nie sú prevádzkyschopné (napr. prostredníctvom vymazania pre systém relevantných databáz, nesprávneho nastavenia systému alebo samorozmnožujúcich sa programov, napr. počítačových vírusov)
- Nepretržitý a bezchybný chod integrovaného, nahraného alebo dodaného softvéru ako aj na kvalitu, výkon, kompatibilitu s trhom alebo vhodnosť tohto softvéru alebo jeho dokumentácie na akýkoľvek účel, obzvlášť keď nebol dodaný spolu s výrobkom FTS.
- opotrebovanie dátových nosičov, LCD osvetlenie pozadia, elektrónky plazmových obrazoviek/CRT monitory (vypálenie alebo stratu jasu)
- náhradu spotrebovaných batérií
- opotrebované časti a spotrebné materiály (napr. náplne do tlačiarň)
- znižujúcu sa kapacitu akumulátorov
- bodové chyby na displejoch notebookov a LCD obrazoviek v rámci triedy chyby II podľa ISO 9241-307

### Záruka ďalej neobsahuje diagnózu a odstránenie porúch, ktoré boli vyvolané:

- neodborným alebo cudzím používaním alebo údržbou prístroja zákazníkom alebo tretími stranami (napr. zlomenie LCD, mechanické poškodenia alebo poškodenia telesa, pokazené káble alebo zásuvky): za neodborné zaobchádzanie sa obzvlášť považuje také, ktoré nezodpovedá normám podľa príručky výrobku
- zvýšené násilie (úder bleskom, záplava, vojna a.i.)
- znečistenie (myš, páskové mechaniky atď.)
- mimoriadne vplyvy prostredia (prepätie, magnetické polia, atď.) alebo
- iné, u FTS vyskytujúce sa okolnosti.

### Nárok na záruku zaniká,

- keď výrobky FTS sú osadené alebo používané so súčiastkami, komponentami alebo periférnymi zariadeniami, ktorých konkrétne použitie nebolo odsúhlasené FTS,
- keď servisné služby/opravovne alebo iní vykonali zmeny na výrobku osobami, ktoré nie sú autorizované FTS,

vtedy, keď chyba preukázateľne nastala za týchto okolností alebo je ich následkom.

## Obmedzenie záruky

Ďalšie nároky na záruku sú vylúčené okrem tých, ktoré sú výslovne popísané v záručných podmienkach, pokiaľ na základe uplatnenia práv príslušnej krajiny nevzniká nutný právny záväzok alebo ručenie zo strany FTS. Toto platí predovšetkým vzhľadom pri nárokoch na náhradu následnej škody, ušlom zisku, strate údajov a informácií alebo škodách následkom prerušenia prevádzky.

## Platné právne predpisy

Záruka podlieha platným právnym predpisom krajiny, v ktorých prvé nadobudnutie výrobku prechádza z predajcu na koncového zákazníka a musí byť v zhode s nimi vysvetľovaná. Zmluvné dohody o medzinárodnom obchode tovarov v tomto prípade neplatia.

## Doby poskytovania služieb

Pre služby FTS TopUp s určitými úrovňami služieb platia nasledujúce definície:

### Reakčný čas

Reakčný čas je doba od prijatia hlásenia poruchy do okamihu, kedy sa technik dostaví do sídla zákazníka s náhradným dielom podľa výsledkov diagnostiky (ak je potrebná). Meranie reakčného času je prerušené v čase mimo dohodnutú pracovnú dobu. Reakčný čas sa netýka situácií, kedy je poruchu možné odstrániť na diaľku.

Riešenie problémov trvá do chvíle, kedy je infraštruktúra IT znovu pripravená na použitie alebo kedy je dosiahnuté primeraného pokroku pri riešení problémov. Práca môže byť pozastavená po dobu čakania na ďalšie diely alebo prostriedky, bude ale zahájená okamžite po tom, čo budú k dispozícii.

### Čas do zotavenia

Čas do zotavenia je doba od prijatia hlásenia poruchy do okamihu, kedy servisný technik obvyklým spôsobom obnoví činnosť chybného hardwaru. Meranie času do zotavenia je prerušené v čase mimo dohodnutú pracovnú dobu.

Čas do zotavenia nezahŕňa čas, ktorý je potrebný pre obnovu dát alebo inštaláciu softvéru, operačného systému alebo aktualizácií alebo obnovenie vlastnej konfigurácie.



# Fujitsu Technology Solutions toodete garantii

Me täname Teid, et otsustasite ühe Fujitsu Technology Solutions (järgnevalt nimetatud kui FTS") kvaliteetse toote kasuks. Meie tooted on välja töötatud arvestades kõrgeid tehnilisi ja kvaliteedialaseid nõudeid. Lisaks sellele ka täiendava kvaliteedi tagamiseks anname me Teile kui tarbijale garantii vastavalt järgnevatele tingimustele, mida on teil teie poolt ostetud toode materjali- või tootmisvigade esinemisel õigus kasutada.

Antav garantii kujutab endast FTS kui tootja poolt antavat vabatahtlikku kohustust uute seadmete esmaostja suhtes. Garantii ei kehti seadmete osas, mida FTS andis käibesse kasutatud seadmetena. **Lisaks sellele on teil kui lõpptarbijal seadusega tagatud õigused, mida nende garantiitingimustega ei piirata.** Muid või siinkirjeldatud nõudeõigustest erinevaid nõudeid ei ole võimalik garantii alusel esitada. Sellest sõltumatult võivad lisaks sellele tootjagarantiile kehtida FTS müügiesindajate või kolmandate isikute omapoolsed garantiid, mille alusel on võimalik nõuet esitada ainult nende suhtes.

## Tootjagarantii tingimused

Tootjagarantii algab toote lõppkliendi poolt müügiesindaja käest esmasoetamise päevast (originaal-ostutõendi ostukuupäev või originaalsaatelehe kuupäev). Palun arvestage sellega, et tootjagarantiipretensioone saab esitada üksnes originaal-ostutõendi või originaalsaatelehe esitamisel. Seetõttu hoidke oma ostutõend või saateleht alati koos tootjagarantiitõenditega alles.

Ostutõendil/saatelehel peavad olema kirjas seadme nimetus ja seadme identifitseerimisnumber.

Garantiinõuded tuleb peale vea kindlakstegemist viivitamatult FTS-le või müügiesindajale või teeninduspartnerile esitada.

## Tootjagarantii teenuste ulatus ja osutamine

Garantii hõlmab, juhul kui seda ei ole teisiti reguleeritud, kõik vastava garantiiaja jooksul tekkivad materjali- ja tootmisvead. Teie FTS toote garantii täpset liiki ja kestust ning samuti selle territoriaalset kehtivust saate te vaadata tootega kaasasoleval infolehel „Warranty Information“ või infolehel „Warranty Information“ toodud lingi abil. Samas võivad kõrvalekaldumised garantii liigist ja -kestusest tuleneda uue kauba esmasel müügil teile kui lõpptarbijale väljastatud originaalarvest või tarne originaaldokumentidest. Sellest tulenevalt säilitage neid dokumente hoolikalt.

Garantii ulatust ja raamtingimusi on järgnevalt lähemalt kirjeldatud. Neid garantiitingimusi ei saa rakendada juhul, kui kui te omandasite FTS tooted väljaspool Fujitsu turustuspiirkonda Kesk-Euroopas, Lähis-Idas, Aafrikas ja Indias (CEMEA&I) mõnel teisel maal asuva Fujitsu regionaalse esinduse kaudu. Sellisel juhul kehtivad igasugused garantiinõuded vahetult Fujitsu pädeva regionaalse esinduse suhtes. Garantii liik ja -kestus sõltuvad siis eranditult Fujitsu vastava pädeva regionaalse esinduse garantiitingimustest, mida te saate igal ajal internetis vaadata või mis edastatakse teile teiepoolse päringu teostamisel regionaalse esinduse poolt.

Tootjagarantii alla ei kuulu defektid, mis tulenevad muusugusest, kui nõuetele vastavast kasutamisest. Nõuetele vastava kasutamise all mõistetakse toote kasutamist vastavalt kasutusjuhendis või toote dokumentatsioonis kirjeldatud tingimustele. Tootjagarantii piirneb riistvara jõudlusomaduste ja seisukorra taastamisega, mis originaaltootel enne defekti olid. Selleks piisab, kui antud toode vastab katse nõuetele vastavalt FTSi originaaltoote spetsifikatsioonidele vastavalt toote andmetabelile. FTSi tootjagarantii ei hõlma kliendiandmete või tarkvara taastamist.

Ülalnimetatud ja järgnevalt lähemalt kirjeldatavate tootjagarantiide piires toimub see FTSi valikul kas remondi või väljavahetamise kaudu. Defektsete osade väljavahetamiseks kasutatakse materjali- ja/või töötlemisvigade puhul uusi või uutega samaväärseid osi. Vajaduse korral vahetatakse kogu toode samasuguse või talitlusel samaväärse toote vastu välja. Igal juhul piirneb tootjagarantii teenuse väärtus vigase toote väärtusega.

Garantiijuhtumi korral tootest eemaldatud defektsete osade omandiõigus läheb antud juhul üle FTS-i vastavale regionaalsele esindusele ning need tuleb kliendi poolt - sõltuvalt varuosade tüübist - FTS-i poolt kindlaksmääratud ajavahemiku jooksul võimalike testimiste/kontrollimiste jaoks alles hoida. Kui nõude esitamisel ei ole võimalik neid osasid FTS-le välja anda, on FTS-il õigus esitada kliendile arve vastava varuosa uue väärtuse vastava maksumuse ulatuses. See ei kehti kõvaketaste kohta, mis on kliendi poolt omandatud koos kõvaketaste täiendava omandi püsimisõigusega.

FTS originaalosade suhtes, mida garantiijuhtudel kasutatakse, kehtib nende paigaldamisel FTS- tootesse remonditud seadme garantiiaja järelejäänud kestus.

Andmesalvestusmeediumidele kehtib süsteemi garantiitulustest sõltumatult ainult nendes garantiitingimustes eraldi kirjeldatud piiratud ulatus (vt peatükk Komponentide/ kasutatavate materjalide piiratud ulatusega garantii).

Garantiiteenuseid osutatakse FTS-i või autoriseeritud teeninduspartnerite poolt asukohajärgselt kindlaksmääratud tööaegadel, seda juhul, kui täiendava garantii raamides ei ole teisiti kokku leitud. Tööajad võivad olla erinevad vastavalt rahvuslikele või regionaalsetele tavadele.

FTS jätab endale õiguse juhtudel, kui kliendi enda poolt on võimalik mooduli vahetus ilma eriliste tehniliste eelteadmisteta ja ilma voolujuhtivate osadega kokkupuudet (niinimetatud CRU – Customer Replacement Unit), defekt selliselt kõrvaldada, et teile saadetakse varuosa või komponent ja te teostate vahetuse või paigaldamise või ühendamise ise vastavalt FTS-i poolt teie käsutusse antud juhendi alusel. Nendel juhtudel on FTS-il õigus nõuda defektse või väljavahetatud osa või asendatud komponendi tagasisaatmist.

## Üksikute garantiiliikide kirjeldus



### Varuosadele kehtiv garantii

Peale Service Deskiga nõu pidamist viib klient oma defektse seadme ühte FTSi poolt nimetatud kvalifitseeritud teeninduspunktidest (teeninduspartner või remondikeskus). Tootjagarantiijuhtumi korral tasub FTS defekti kõrvaldamiseks vajaliku materjali ja/või varuosaga seotud kulud. Vajaliku tööaja, samuti kvalifitseeritud teeninduspunkti (teeninduspartner või remondikeskus) ja tagasi transpordiga seotud kulud jäävad kliendi kanda ja vastutusele.



### Too-kohale-garantii

Peale Service Deskiga nõu pidamist viib klient oma defektse seadme ühte FTSi poolt nimetatud kvalifitseeritud teeninduspunktidest (teeninduspartner või remondikeskus). Tootjagarantiijuhtumi korral tasub FTS vajaliku tööaja ja vajaliku materjali või varuosaga seotud kulud.

Kvalifitseeritud teeninduspunkti (teeninduspartner või remondikeskus) ja tagasi transpordiga seotud kulud jäävad kliendi kanda ja vastutusele.



### Return-to-Base-garantii (saada-kohale-garantii)

Klient teatab oma defektsest seadmest telefoni teel Service Deskile. Kui rikke kõrvaldamine Service Deski kaudu telefoni teel võimalik ei ole, informeeritakse klienti selle kohta, millisele FTSi teeninduspartnerile võib ta seadme saata. Siinjuures on klient toote saatmise ja kindlustamise eest vastutav, sellega seotud kulud jäävad tema kanda. FTS tasub tootjagarantiijuhtumi korral vajaliku materjali või varuosa ja vajaliku tööajaga seotud kulud nagu ka seadme tagasisaatmise kliendile või mõnesse muusse kohta riigi piires, kus FTSi volitatud teeninduspartner asub.



### Collect-&-Return-garantii

Klient teatab oma defektsest seadmest telefoni teel Service Deskile. Kui rikke kõrvaldamine Service Deski kaudu telefoni teel võimalik ei ole, tuuakse seade kliendi juurest ära ja viiakse ühte remondikeskusse remonti. Pärast järgnevat remonti viiakse seade jälle kliendile tagasi. FTS tasub tootjagarantiijuhtumi korral äratoomise, vajaliku materjali või varuosa ja vajaliku tööajaga seotud kulud nagu ka seadme kliendi juurde tagasi transpordi.



## Door-to-Door-garantii

Klient teatab defektsest seadmest telefoni teel kasutajatoele. Kui tõrget ei ole võimalik telefoni teel kõrvaldada, vahetatakse defektne toode saatekuluta samaväärselise toote vastu (Door to Door = vahetus koduukse).



## Kohapealse teenindusega garantii

Klient registreerib oma defektse seadme telefoni teel Service Desk kliendiabis. Kui Service Desk kliendiabi kaudu ei ole rikke kõrvaldamine telefoni teel võimalik, siis kõrvaldab FTS autoriseeritud hooldustehnik vea kliendi asukohas.

Kohapealse teeninduse eelduseks on, et kliendi asukoht peab asuma 50 km või ühetunnise teekonna raadiuses FTSi teeninduspartneri või FTSi remondikeskuse asukohast. Suurema kauguse korral jätab FTS endale õiguse seda kaugust ületavate sõidu- ja reisiajakulude kohta kokkuleppel kliendiga eraldi arve esitada või seade kliendi poolt saadetuna mõnes keskses FTSi remondikeskuses remontida. Viimane kehtib ka juhul, kui remont koha peal peaks võimalikuks osutama.

Teeninduspiirkonna osas tekivate küsimuste korral saate kasutada meie Service Desk kliendituge. Garantiijuhtumi korral võtab FTS üle töö- ja sõiduajast tekkivad kulud 50 km raadiuses, mis tulenevad vajalikust transpordist ja vajaminevast materjalist või varuosast. Juhul kui On-site garantii näeb ette kindlaksmääratud saabumisaega või talitlusvõime taastamisaega, siis kehtivad vastavad järenevalt defineeritud kokkulepped (vt teenuse osutamise ajad).



## Toimimine garantiijuhtumi korral

Järgnevalt selgitatakse, mida Te tootjagarantiipretensiooni puhul tegema peate.

Kui Teie FTSi tootel esineb vastu ootusi mingi rike, pöörduge palun esmalt FTSi Service Deski poole. Seal aitavad meie kaastöötajad Teil defekte ja talitlushäireid diagnoosida. Paljudel juhtudel on nad võimelised tõrke juba telefoni teel kõrvaldama.

Service Desk klienditoe telefoninumbrite loend on teie tootega kaasas või te leiате selle internetis aadressil <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html> . Enne Service Desk klienditoele helistamist valmistage ette järgnev informatsioon:

- teie nimi, aadress, postiindeks ja telefoninumber, millisel te olete kättesaadav
- toote mudeli tähistus, artikli kood ja seerianumber
- kuupäev ja koht, kus te toote ostsite
- probleemi lühike kirjeldus.

Palun hoidke tootjagarantiijuhtumi korral alati käepärast ka ostmisel kaasaantud originaal-CD-d, millede abil saab tehase poolt eelinstallitud originaalkonfiguratsiooni taastada.

Service Desk kooskõlastab Teiega edasise käitumise.

Juhust kasutades tahaks me juhtida Teie tähelepanu ka sellele, et me tootjagarantiijuhtumi korral Teie poolt edastatavad andmed kvaliteedi kindlustamise eesmärkidel salvestame. Neid andmeid kasutatakse tootjagarantiijuhtumi lahendamise raames meie teeninduspersonali ja meie volitatud teeninduspartnerite tööviljakuse kontrolli jaoks. Seda selleks, et tagada FTS grupi ning tema tütar- ja emaeettevõtete piires meie teeninduspartnerite kõrge teeninduskvaliteedi standard. Neil eesmärkidel võidakse andmed ka kvalifitseeritud ja vastavalt volitatud kolmandatele isikutele üle anda.

Kui Te peaksite konkreetsel juhul mitte soovima, et Teie isikut puudutavaid andmeid väljaspool vahetat tootjagarantii lahendamist salvestatakse, kasutatakse ja/või nimetatud kvaliteedi kindlustamise abinõude raames edastatakse, võite Te meile sellest igal ajal telefoni teel meie Service Deski kaudu teada anda.

Andmete korrapärane varundamine on arvuti-riist- või tarkvara kasutamisel alati soovitatav. Eriti enne teenindustoiminguid on andmevarundus tingimata nõutav, kuna mitte igal juhul ei ole võimalik kindlustada, et andmed teenindustööde käigus kaduma ei lähe. Palun arvestage sellega, et vastutus täieliku andmevarunduse eest, kaasa arvatud rakendus- ja operatsioonisüsteemi-tarkvara, lasub eranditult Teil kui seadme kasutajal ja rakendajal. FTSi vastutus tootjagarantii osutamise raames esinevate andme- ja informatsioonikadude eest on selgesõnaliselt välistatud.

## Komponentide/ kasutatavate materjalide piiratud ulatusega garantii

Järgnevate komponentide/ kasutatavate materjalide puhul võib garantii ulatus erineda selle toote garantiist, millega koos te need komponendid ostsite. Palun pidage silmas, et nende komponentide osas võib teatud juhtudel kehtida teiste tootjate eraldi garantii.

Komponendid / kasutatavad materjalid	Garantii liik	Garantii kestus
Eraldi ostetud klaviatuur ja hiir, mis ei asu süsteempakendis	Materjali garantii	24 kuud
Süsteempakendis asuvad klaviatuur ja hiir	Materjali garantii	12 kuud, võimalik on asukohamaast sõltuvalt pikem garantii
Üksikult ostetud, mitte süsteemi sisseehitatud komponendid nagu: kõvakettad, laserkettad, kuvaadaptrid, mälud jne.	Materjali garantii	Vähemalt 6 kuud võimalik on asukohamaast sõltuvalt pikem garantii
Taaslaetavad patareid (akud)	Materjali garantii	12 kuud  - Füüsikalised ja keemilised protsessid põhjustavad aja jooksul akumulaatorite mahtuvuse vähenemise. Sellest tulenevalt annab FTS nendele toodetele piiratud garantii kestusega 12 kuud.  - SAS/RAID kontrolleri uus patarei Backup Units (BBU) säilitab kontrolleri vahemälu andmeid kuni 72 tundi. 12 kuu jooksul kehtiva piiratud garantii ajal garanteerime me, et RAID kontrolleri vahemälu andmeid säilitatakse 24 tunni jooksul.
Lisaseadmed nagu välised kõlarid, mikrofoni, kõrvaklapid, kotid, USB-mälupulgad jne.	Materjali garantii	24 kuud
Välisseadmed nagu printerid, skannerid, kaamerad jne.	Kehtivad originaalseadme tootjapoolsed garantiitingimused <sup>*)</sup>	tootjapõhine

APC-USV (lisaseade)	Kehtivad originaalseadme tootjapoolsed garantiitingimused <sup>*)</sup>	36 kuud tootjapõhiselt
Tarkvaratoodete andmekandjad	Materjali garantii	6 kuud <sup>**) </sup>
Pooljuhtketas (SSD)	a) Server & mäluseade: kehtib süsteemigarantii b) Töökohasüsteemid: kehtib süsteemigarantii või toote andmelehel toodud garantii	

<sup>\*)</sup> Andmed tootja originaalgarantii liigi, ulatuse ja kestuse kohta leiate tootega kaasasolevas dokumentatsioonis või pöörduge päringuga Fujitsu Tehnilise klienditoe poole.

<sup>\*\*)</sup>  Kuuekuulise ajavahemiku jooksul alates ostukuupäevast vahetab FTS andmekandjad välja juhul, kui need tarniti koos ühe FTS tootega ning füüsiline defekt oli olemas juba tarnimise ajal. Tarkvara ei kuulu garantii koosseisu.

Emaplaadi patareide osas kehtib vastava seadme garantii.

## Tootjagarantii välistused

### Tootjagarantii alla ei kuulu:

- ebaolulised vead või kõrvalekalded toote omadustes, mis on seadme väärtuse ja sihipärase kasutamise jaoks tähtsusetud
- BIOS-, draiveri- või tarkvaravärskenduste/täiendite kasutada andmine ja installimine
- turvafunktsioonide lähtestamine, paroolide kustutamine jne.
- kliendispetiifiliste andmete või tarkvara kindlustamine või taastamine
- mitte enam töövõimelise tarkvara/operatsioonisüsteemi uuesti installimine (näiteks süsteemirelevantsete failide, vigaste süsteemisätete või isepaljunevate programmide, näiteks arvutiviruste kustutamise teel)
- integreeritud, salvestatud või kaasasoleva tarkvara katkematu või veatu töötamine, nagu ka selle tarkvara või selle tootedokumentatsiooni kvaliteet, jõudlus, turukõlblikkus või sobivus mingil eesmärgil isegi siis, kui see on tarnitud koos mingi FTSi tootega
- kulumisilmingud andmekandjate, LCD-taustvalgustuse, plasmakuvarite/kineskoopkuvarite kineskoopide (sissepõlemised või heleduse kaotus) puhul
- tarvitatud patareide asendamine
- kuluvad osad ja tarvikud (näiteks printerikassetid)
- akude mahtuvuse vähenemine
- sülearvuti kuvarite ja LCD-kuvarite pikslivead veaklassi II piires ISO 9241-307 järgi

**Tootjagarantii ei hõlma ka tõrgete diagnoosi ja kõrvaldamist, mis on põhjustatud:**

- seadme väärast või asjatundmatust kasutamisest või kohtlemisest kliendi või kolmanda isiku poolt (näiteks LCD murdumine, mehaanilised või korpuse kahjustused, defektsed juhtmed või pistikud); väärad on eriti toimingud, mis ei vasta toote teatmikus toodutele
- vääramatust jõust (pikselööök, üleujutus, sõda vms.)
- mustumisest (hiir, magnetlintsalvesti jne.)
- ebatavalistest ümbrusmõjudest (ülepinge, magnetväljad vms.) või
- muudest, FTSi poolt esindamata asjaoludest.

**Õigus tootjagarantiile kaotab kehtivuse,**

- kui FTSi tooted varustatakse või neid kasutatakse koos osade, komponentide või välisseadmetega, mis ei ole FTSi poolt selleks konkreetseks rakenduseks vabaks antud,
- kui teenindustööd/remont või muud muudatused toote juures on läbi viidud FTSi poolt volitamata isikute poolt,

välja arvatud juhul, kui on tõestatud, et defekt ei ole põhjustatud nende sündmuste poolt ega ole nende tagajärg.

## Vastutuse piiratus

Kui rakendatavast riiklikust seadusandlusest ei tulene FTSi jaoks tungivat seaduslikku kohustust või vastutust, on tootjagarantii õigustatud subjekti käesolevates tootjagarantii tingimustes selgesõnaliselt nimetatuid kaugemaleulatuvad õigused välistatud. Eriti kehtib see ka järelkahjude, saamata jäänud tulu, andme- või informatsioonikao või tööseisakust põhjustatud kahjude hüvitamiseks esitatavate pretensioonide kohta.

## Kehtiv seadusandlus

Tootjagarantii allub selles riigis kehtivale seadusandlusele, kus toote lõppkliendi poolt müügiesindajalt esmasoetamine toimus ja seda tuleb tõlgitseda kooskõlas sellega. Kokkulepe rahvusvahelist kaubamüüki puudutavate lepingute kohta siin rakendust ei leia.

## Teenuse osutamise ajad

Kindlaksmääratud teenindustasanditega FTS TopUp teenuse osas kehtivad vähemalt järgnevad definitsioonid:

### Saabumisaeg

Saabumisaeg tähendab ajavahemikku alates rikke teavitamisest kuni ajahetkeni, millal tehnik tavaliselt koos diagnostika abil kindlakstehtud varuosaga (vastavalt vajadusele) kliendi asukohta saabub. Väljaspool kokkulepitud teenindusaegu saabumisaaja mõõtmine katkestatakse. Saabumisaeg ei kehti juhtudel kui riket on võimalik kõrvaldada kaugteenuse (remote) teel.

Häirete kõrvaldamine kestab seni, kuni IT-infrastruktuur on uuesti käitusvalmis või probleemide kõrvaldamisel saavutati arvestatav edu. Kui on vajalikud teatud varuosad või ressursid, võib töid teatud ajaks katkestada, neid jätkatakse aga koheselt juhul, kui varuosad või ressursid on saadaval.

### Taastamisaeg

Taastamisaeg tähistab ajavahemikku rikke teavitamisest kuni ajahetkeni, millal hooldustehnik tavaliselt taastab riistvara käitusvalmiduse, mis tuvastati defektsena. Väljaspool kokkulepitud teenindusaegu taastamisaaja mõõtmine katkestatakse.

Taastamisaeg ei sisalda aega, mis on vajalik andmete ja/või tarkvara, operatsioonisüsteemi või vastavate värskenduste ja/või kliendipõhise konfiguratsiooni installimise taastamiseks.



# Fujitsu Technology Solutions produktu garantija

Paldies, ka izlēmāt iegādāties kvalitatīvu Fujitsu Technology Solutions (turpmāk tekstā „FTS”) produktu. Mūsu produkti tikuši izstrādāti, lai atbilstu augstām tehniskām un kvalitātes prasībām. Turklāt, lai šo kvalitāti arī nodrošinātu, mēs jums kā gala patērētājam mūsu produktiem piešķiram garantiju saskaņā ar turpmākajiem noteikumiem, uz kuras izmantošanu jums ir tiesības iegādātā produkta materiālu vai ražošanas defektu gadījumā.

Piešķirtā garantija balstīta uz FTS kā ražotāja brīvprātīgām saistībām attiecībā pret jauno ierīču pirmajiem īpašniekiem. Garantija neattiecas uz ierīcēm, kuras FTS laidis apgrozībā kā otrreiz pārstrādātas ierīces. **Turklāt jums kā gala patērētājam var būt likumīgas prasības, kuras šie garantijas noteikumi neierobežo.** Garantija nesedz citas vai par šeit minētajām plašākas prasības. Neatkarīgi no tā papildus šai ražotāja garantijai var būt spēkā FTS izplatītāju vai citu trešo personu garantijas, kuras nodrošina tikai viņi.

## Garantijas nosacījumi

Garantija sākas dienā, kad pircējs no tirgotāja pirmo reizi iegādājas preci (Originālā pirkšanas pierādījuma pirkšanas vai oriģinālās preču pavadzīmes datums). Lūdzu, ievērojiet, ka garantijas prasības var tikt izvirzītas tikai pret oriģinālā pirkšanas pierādījuma vai oriģinālās preču pavadzīmes iesniegšanas. Tādēļ saglabājiet Jūsu pirkšanas pierādījumu vai Jūsu preču pavadzīmi kopā ar garantijas dokumentiem.

Uz pirkšanas pierādījuma/preču pavadzīmes jābūt apzīmētam ierīces nosaukumam un identifikācijas numuram.

Garantijas prasības jāiesniedz FTS, izplatītājam vai apkopes uzņēmumam uzreiz pēc kļūdas konstatēšanas.

## Garantijas izpildes apjoms un rezultāti

Ciktāl tas nav noteikts citādāk, šī garantija attiecīgajā garantijas periodā ietver visus radušos materiālu un ražošanas defektus. Precīzu informāciju par šī FTS produkta garantijas veidu un ilgumu, kā arī tās teritoriālo jurisdikciju varat skatīt produktam pievienotajā dokumentā „Warranty Information” (informācija par garantiju) vai šajā dokumentā ietvertajā saitē. Garantijas veida un ilguma novirzes var izrietēt no oriģinālā rēķina vai oriģinālās pavadzīmes, kas sagatavoti, pirmoreiz pārdojot jaunu produktu jums kā gala patērētājam. Šī iemesla dēļ rūpīgi uzglabājiēt šos dokumentus.

Turpmāk sīkāk aprakstīts garantijas apjoms un vispārīgie noteikumi. Šie garantijas noteikumi nav spēkā, ja FTS produkts iegādāts no citas reģionālas Fujitsu valsts organizācijas ārpus Fujitsu izplatīšanas reģiona — Centrāleiropas, Vidējiem Austrumiem, Āfrikas un Indijas (CEMEA&I). Šādā gadījumā iespējamās garantijas prasības attiecināmas tieši uz attiecīgo reģionālo Fujitsu valsts organizāciju. Garantijas veids un ilgums tādā gadījumā atkarīgs tikai no attiecīgās reģionālās Fujitsu valsts organizācijas garantijas noteikumiem, kurus jūs jebkurā laikā varat skatīt internetā vai varat saņemt pēc pieprasījuma.

No garantijas ir izslēgti defekti, kuri izriet no citas, nevis pienācīgas ekspluatācijas. Ar pienācīgu ekspluatāciju ir saprotama preces ekspluatācija, ievērojot nosacījumus, kuri ir aprakstīti lietošanas pamācībā vai preces dokumentācijā. Garantija ierobežojas ar datu apstrādes iekārtu produktivitātes pazīmju un tā stāvokļa atjaunošanu, kurš oriģinālprecei bija pirms defekta parādīšanās. Ir pietiekoši, ja attiecīgā prece atbilst pārbaudes prasībām saskaņā ar FTS oriģinālpreces specifikācijām atbilstoši preces datu lapai. FTS garantija neietver sevī klientu datu vai programmatūras atjaunošanu.

Augstāk minēto un turpmāk sīkāk aprakstīto garantiju ietvaros pēc FTS izvēles seko garantijas remonts vai apmaiņa. Materiāla un/vai tehnoloģisku bojājumu dēļ notiek bojāto daļu apmaiņa ar jaunām vai lietotām, bet labā stāvoklī daļām. Šai gadījumā visa prece tiek apmainīta pret tādu pašu vai funkcionāli līdzvērtīgu precī. Katrā gadījumā garantijas sniegtā vērtība aprobežojas ar bojātās preces vērtību.

Garantijas gadījuma ietvaros no produkta izņemtās detaļas pāriet attiecīgās atbildīgās FTS valsts organizācijas īpašumā, un klientam tās atkarībā no rezerves daļas veida noteiktā ar FTS saskaņotā laika periodā jāuzglabā iespējamās izmeklēšanas/pārbaudes veikšanas nolūkā. Ja šīs detaļas pēc FTS pieprasījuma nevar tikt izsniegtas, FTS ir tiesības izrakstīt klientam rēķinu par attiecīgo rezerves daļu atbilstošā apmērā no jaunas detaļas cenas. Tas neattiecas uz cietajiem diskiem, kurus klients iegādājies papildu cietā diska vietas nolūkā.

Attiecībā uz oriģinālajām FTS detaļām, kuras tiek izmantotas garantijas gadījumā, uzstādot tās FTS produktos, spēkā ir labotās ierīces garantija tās atlikušo periodu.

Attiecībā uz datu glabāšanas līdzekļiem neatkarīgi no sistēmas garantijas apjoma garantija ir spēkā tikai šajos garantijas noteikumos atsevišķi aprakstītā ierobežotā apjomā (skat. sadaļu „Ierobežota komponentu / ekspluatācijas materiālu garantija”).

Garantijas pakalpojumus sniedz FTS vai pilnvarots apkopes uzņēmums attiecīgā uzņēmuma darba laikā, ja vien garantijas papildinājumā nav norādīts citādi. Darba laiks katrā valstī vai reģionā var atšķirties.

Gadījumos, kad moduli var nomainīt pats klients bez īpašām tehniskām priekšzināšanām un, nenākot saskarē ar strāvu vadošām detaļām (tā sauktā CRU (Customer Replacement Unit — klienta nomaināma daļa)), FTS patur tiesības novērst bojājumu, nosūtīt jums rezerves daļu vai komponentu, un jūs atbilstoši FTS sniegtajām instrukcijām paši varēsiet to nomainīt, uzstādīt vai pieslēgt. Šādos gadījumos FTS ir tiesības pieprasīt atgriezt bojāto vai nomainīto detaļu vai aizstāto komponentu.



## Atsevišķu garantijas veidu apraksts



### Rezerves daļu garantija

Pēc pārrunām ar palīdzības pulti (Service Desk) pircējs nogādā savu bojāto ierīci vienā no FTS izziņotajām kvalificētām pakalpojumu vietām (pakalpojumu partneriem vai remonta centriem). Garantijas derīguma gadījumā FTS pārņem bojājuma novēršanai nepieciešamā materiāla un/vai rezerves daļas izmaksas. Izmaksas par zaudēto darba laiku, kā arī transportu turp- un atpakaļceļam uz kvalificētu pakalpojuma vietu (pie pakalpojumu partnera vai uz remonta centru) pārņem klients.



### Bring-In garantija

Pēc pārrunām ar palīdzības pulti (Service Desk) pircējs nogādā savu bojāto ierīci vienā no FTS izziņotajām kvalificētām pakalpojumu vietām (pakalpojumu partneriem vai remonta centriem). Garantijas derīguma gadījumā FTS pārņem izmaksas par zaudēto darba laiku un nepieciešamo materiālu vai rezerves daļu.

Transports turp- un atpakaļ ceļam uz kvalificētu pakalpojumu vietu (pie pakalpojumu partnera vai uz remonta centru) ir uz klienta rēķina.



### Atgriešanās pie pamata garantijas (Send-In garantija)

Pircējs telefoniski piesaka palīdzības pultij (Service Desk) savu bojāto ierīci. Ja nav iespējama telefoniska traucējumu novēršana ar palīdzības pults (Service Desk) palīdzību, klients tiek informēts, kādam FTS apkalpes partnerim viņš var ierīci nosūtīt. Turklāt klients ir atbildīgs par preces nosūtīšanu un apdrošināšanu, izmaksas par to ir uz viņa rēķina. FTS garantijas gadījumā nes izmaksas par nepieciešamo materiālu vai rezerves daļu un zaudēto darba laiku, kā arī par ierīces atpakaļnosūtīšanu klientam vai uz citu vietu valsts ietvaros, kurā atrodas FTS pilnvarots apkalpes partneris.



### Collect-&-Return garantija

Pircējs telefoniski piesaka palīdzības pultij (Service Desk) savu bojāto ierīci. Ja nav iespējama telefoniska traucējumu novēršana ar palīdzības pults (Service Desk) palīdzību, ierīce tiek saņemta pie pircēja un nogādāta uz remonta centru labošanai. Pēc paveiktā remonta ierīce tiek nogādāta atpakaļ klientam. FTS garantijas gadījumā nes izmaksas par aizbraukšanu pēc preces, nepieciešamo materiālu vai rezerves daļu un zaudēto darba laiku, kā arī ierīces atpakaļ piegādes transportu klientam.

## Apmaiņas garantija pie klienta



Klients savu bojāto ierīci pa telefonu piesaka klientu apkalpošanas dienestam. Ja traucējumu nav iespējams novērst, konsultējot pa telefonu, bojātais produkts bez maksas tiek apmaiņīts pret piegādātu līdzvērtīgu produktu (Door to Door = apmaiņa pie klienta).



## Garantija ar vietējo filiāļu servisu

Klients telefoniski paziņo pakalpojumu centram par bojātu ierīci. Ja pakalpojumu centra darbinieki nevar traucējumu novērst telefoniski, FTS pilnvarots servisa speciālists novērsīs kļūmi klienta atrašanās vietā.

Filiāļu servisa priekšnosacījums ir, ka klienta atrašanās vieta ir 50 km ietvaros vai vienas stundas brauciena attālumā no kāda FTS pakalpojumu partnera mītnes vai FTS remonta centriem. Garāka attāluma gadījumā FTS apņemas bez tam vēl radušās brauciena un ceļojuma laika izmaksas, vienojoties ar klientu, piedādot atsevišķi rēķinā vai ierīci pēc klienta piegādāšanas labot centrālajā FTS remonta centrā. Pēdējais der arī gadījumos, ja labošana filiālēs nav iespējama.

Ar servisu saistītu jautājumu gadījumā jūsu rīcībā ir mūsu pakalpojumu centrs. Garantijas gadījumā FTS sedz izmaksas par attiecīgo darbu un ceļā pavadīto laiku 50 km rādiusā, par, iespējams, nepieciešamo transportu un nepieciešamajiem materiāliem vai rezerves daļām. Ja garantijā ar servisu atrašanās vietā papildus paredzēts noteikts atbildes vai atjaunošanas laiks, tad spēkā ir atbilstošie turpmāk definētie noteikumi (skat. sadaļu „Pakalpojumu sniegšanas laiks”).

## Rīcība garantijas derīguma gadījumā

Tālāk tiek izskaidrots, kas Jums jādara garantijas prasības gadījumā.

Ja jūsu FTS prece, pretēji gaidītam, uzrāda bojājumu, vērsieties, lūdzu, vispirms FTS palīdzības pulktī (Service Desk). Tur mūsu līdzstrādnieki Jums palīdzēs diagnosticēt defektus un funkciju kļūdas. Daudzos gadījumos viņi ir spējīgi traucējumus novērst jau telefoniski.

Pakalpojumu centru tālruņa numuru saraksts ir pievienots produktam vai atrodams interneta adresē <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Pirms zvanīt pakalpojumu centram, sagatavojiet šādu informāciju:

- jūsu vārds, uzvārds, adrese, pasta indekss un tālruņa numurs, pa kuru jūs var sazināties;
- modeļa nosaukums, preces kods un produkta sērijas numurs;
- datums un vieta, kurā produkts iegādāts;
- īss problēmas apraksts.

Lūdzu, garantijas derīguma gadījumā vienmēr sagatavojiet arī veicot pirkumu līdzdotos oriģinālos kompaktdiskus, ar kuriem var atjaunot uzņēmuma iepriekš instalēto oriģinālo konfigurāciju.

Palīdzības pulsts (Service Desk) saskaņos ar Jums turpmāko rīcību.

Mēs vēlamies pie šīs izdevības norādīt uz to, ka mēs kvalitātes nodrošināšanas mērķiem uzglabājam Jūsu garantijas derīguma gadījumā sniegto informāciju. Šī informācija garantijas derīguma gadījuma norises ietvaros tiek izmantota mūsu apkalpojošā personāla un mūsu autorizēto apkalpošanas partneru darbības kontrolei. Tas notiek, lai nodrošinātu mūsu apkalpošanas partneru augstu apkalpošanas kvalitātes standartu FTS grupas un tās meitas un mātes sabiedrību robežās. Šiem mērķiem informācija var tik pārsūtīta kvalificētai un atbilstoši pilnvarotai trešajai personai.

Ja Jūs atsevišķā gadījumā nevēlaties, ka uz Jūsu personu attiecīgā informācija, izejot no tiešās garantijas norises, tiek uzglabāta, izmantota un/vai nodota tālāk tā saucamo kvalitātes nodrošināšanas pasākumu ietvaros, Jūs varat mums to darīt zināmu telefoniski vai ar mūsu palīdzības pulstu (Service Desk) palīdzību.

Vienmēr tiek rekomendēta regulāra informācijas nodrošināšana, lietojot datortehniku vai programmatūru (Computer-Hard- vai Software). Īpaši pirms apkalpošanas aktivitātēm ir noteikti piedāvāta informācijas nodrošināšana, tā kā ne katrā gadījumā var tikt nodrošināts, ka, sākoties apkalpei, nepazudīs nekāda informācija. Lūdzu, ievērojiet, ka atbildība par pilnīgu datu aizsardzību, ieskaitot lietošanas un ekspluatācijas sistēmas programmatūru, gulstas tikai uz jums kā ierīces lietotāju un izmantotāju. FTS atbildība garantijas saņemšanas ietvaros par datu un informācijas pazūšanu ir kategoriski izslēgta.

## Ierobežota komponentu / ekspluatācijas materiālu garantija

Attiecībā uz tālāk minētajiem komponentiem / ekspluatācijas materiāliem garantijas apjoms var atšķirties no produkta garantijas apjoma, ar kuru kopā komponenti ir iegādāti. Ņemiet vērā, ka komponentiem, iespējams, ir arī atsevišķa cita ražotāja sniegta garantija.

Komponenti / ekspluatācijas materiāli	Garantijas veids	Garantijas ilgums
Atsevišķi iegādāta, sistēmas komplektā neiekļauta tastatūra un pele	Materiāla garantija	24 mēneši
Sistēmas komplektā iekļauta tastatūra un pele	Materiāla garantija	12 mēneši, atkarībā no valsts iespējama ilgāka garantija
Atsevišķi iegādāti, sistēmā neiebūvēti komponenti, piemēram: cietie disk, optiskie diskdziņi, video kartes, atmiņas utt.	Materiāla garantija	Vismaz 6 mēneši, atkarībā no valsts iespējama ilgāka garantija
Akumulatoru baterijas (akumulatori)	Materiāla garantija	12 mēneši - Fizikāli un ķīmiski procesi laika gaitā izraisa akumulatoru kapacitātes samazināšanos. Tādēļ FTS nodrošina šiem produktiem ierobežotu 12 mēnešu garantiju. - Jauni SAS/RAID kontrolleru BBU (Battery Backup Units) akumulatora rezerves elementi uzglabā kontrolleru kešatmiņas saturu līdz 72 stundām. Ierobežotās garantijas periodā, kas ir 12 mēneši, mēs garantējam, ka RAID kontrollera kešatmiņas saturs tiks uzglabāts 24 stundas.
Piederumi, piemēram, ārēji skaļruņi, mikrofoni, austiņas, somas, USB atmiņas kartes utt.	Materiāla garantija	24 mēneši
Perifērijas ierīces, piemēram, printeri, skeneri, kameras utt.	Spēkā ir oriģinālā ražotāja garantijas noteikumi. <sup>1)</sup>	Ražotāja noteikts

APC-USV (pierīce)	Spēkā ir oriģinālā ražotāja garantijas noteikumi. <sup>*)</sup>	36 mēneši, ražotāja noteikts
Programmatūru produktu datu glabāšanas līdzekļi	Materiāla garantija	6 mēneši <sup>**)</sup>
Cietvielu diski (SSD)	a) Serveris un atmiņa: spēkā ir sistēmas garantija.  b) Darba vietas sistēmas: spēkā ir sistēmas garantija vai produkta datu lapā norādītā garantija.	

<sup>\*)</sup> Informācija par oriģinālā ražotāja garantijas veidu, apjomu un ilgumu skatāma produktam pievienotajā dokumentācijā vai pieprasāma no Fujitsu tehniskā atbalsta.

<sup>\*\*)</sup> Sešu mēnešu laikā pēc iegādes FTS veic datu nesēju nomainīšanu, ja tie tikuši piegādāti kopā ar FTS produktu un jau piegādes laikā tiem ir bijuši fiziski defekti. Pati programmatūra nav garantijas priekšmets.

Attiecībā uz mātesplates baterijām spēkā ir attiecīgās ierīces garantija.

## Garantijas izņēmumi

### Garantijai nepakļaujas:

- nenožīmīgi bojājumi vai novirzes preces īpašībās, kas ir nenožīmīgas attiecībā uz ierīces vērtību un noteikumiem atbilstošu lietošanu
- BIOS, draivera vai programmatūras atjaunināšanas/jauninājumu (Updates/Upgrades) sagatavošana un instalēšana
- Drošības funkciju neievērošana, paroļu dzēšana utt.
- Klientiem specifiskas informācijas vai programmatūras nodrošināšana vai atjaunošana
- Vairs nestrādājošas programmatūras/ekspluatācijas sistēmas pārinstalēšana (piem. dzēšot sistēmai svarīgu datu kopumu, kļūdainus sistēmas režīmus vai pašam pavairojot programmas, piem. datorvīrusi)
- Nepārtraukta vai neklūdīga darbība integrētai, uzspēlētai vai klāt pieliktai programmatūrai, kā arī kvalitāte, garantija, tirgus derīgums vai šīs programmatūras vai tās preces dokumentācijas piemērotība kaut kādam mērķim, pat tad, ja tā tiek piegādāta kopā ar FTS preci.
- Nodiluma parādīšanās informācijas nesējiem, LCD-aizmugurējam apgaismojumam, plazmas ekrāna kinoskopiem/CRT-monitoriem (izdegšana vai gaismas zudums)
- Nolietoto bateriju nomainīšana
- Mazumtirgzniecības un plaša patēriņa materiāli (piem. printeru patronas)

- akumulatoru pieļaujamā kapacitāte
- Pikseļu trūkums portatīvā datora displejā un LCD ekrānos II kļūdu klases ietvaros pēc ISO 9241-307

**Garantija neietver turpmāk diagnozi un traucējumu novēršanu, kurus izsauc:**

- pircēju vai kāda trešā nepareiza vai nelietpratīga ierīces izmantošana vai apiešanās ar to (piem. LCD lūzums, mehāniski vai korpusa bojājumi, bojāti kabeli vai kontaktakšas); nepareizas ir dažas darbības, kuras neatbilst preces rokasgrāmatas priekšrocībām
- augstākie spēki (zibens trāpījums, plūdi, karš utml.)
- piesārņojumi (pele, lentes pārvads)
- ārkārtēja apkārtējās vides ietekme (pārspriegums, magnētiskie lauki utml.)
- citi, FTS nepārstāvēti apstākļi.

**Garantijas pretenzijas nav spēkā,**

- ja FTS preces tiek apgādātas vai lietotas ar daļām, komponentiem vai perifērijas ierīcēm, kuras nav atļautas FTS korektā izmantošanā,
- gadījumā, ja servisa pakalpojumus/labošanu vai citāda produkta pārveidošanu neveica FTS pilnvarotas personas,

izņemot tad, ja defekts neapšaubāmi nav radies šajos gadījumos vai nav to sekas.

## Atbildības ierobežojums

Turpmākās, kā šīs šajos garantijas nosacījumos skaidri nosauktās garantijas pamatotās prasības ir izslēgtas, ja vien pēc attiecīgā brīdī lietojamām valsts tiesībām nepastāv svarīgs tiesisks pienākums vai atbildība pret FTS. Tas ir spēkā galvenokārt arī attiecībā uz prasībām pēc seku bojājumu atlīdzības, zaudēto peļņu, datu vai informācijas zudumu vai bojājumiem, kas radušies ražošanas pārtraukumā.

## Pastāvošie likumi

Garantija pakļaujas spēkā esošajiem likumiem valstī, kurā pircējs no tirgotāja pirmais iegādājies preci, un ir izveidota pēc abpusējas vienošanās. Vienošanās par līgumiem nerod pielietojumu internacionālajai preču pārdošanai.

## Pakalpojumu sniegšanas laiks

Uz FTS papildu pakalpojumiem ar noteiktiem pakalpojumu līmeņiem attiecas tālāk sniegtās definīcijas.

### Atbildes laiks

Atbildes laiks ir laika periods no sūdzības par traucējumu pieņemšanas brīža līdz brīdim, kad speciālists parasti ierodas pie klienta ar nepieciešamo rezerves daļu (ja nepieciešams). Atbildes laiks netiek mērīts ārpus noteiktā pakalpojumu sniegšanas laika. Atbildes laiks netiek aprēķināts gadījumos, kad traucējumu iespējams novērst attāli.

Traucējumu novēršana ilgst tik ilgi, līdz IT infrastruktūra ir atkal gatava darbam vai līdz tiek gūtas atbilstošas sekmes problēmas risināšanā. Darbs var tikt īslaicīgi pārtraukts, ja ir nepieciešamas papildu detaļas vai resursi, taču tas tiek atkal turpināts, tiklīdz tie ir pieejami.

### Atjaunošanas laiks

Atjaunošanas laiks apzīmē laika periodu no traucējuma reģistrēšanas brīža līdz brīdim, kad servisa tehniķis parasti ir atjaunojis aparatūras gatavību darbam, kas bijusi kļūdaina. Atjaunošanas laiks netiek mērīts ārpus noteiktā pakalpojumu sniegšanas laika.

Atjaunošanas laiks neietver laiku, kas nepieciešams datu atjaunošanai un/vai programmatūras, operētājsistēmas vai atbilstošo atjauninājumu instalēšanai un/vai specifiskas klienta konfigurācijas atjaunošanai.





# „Fujitsu Technology Solutions“ gaminių garantija

Dėkojame, kad nusprendėte įsigyti aukštos kokybės „Fujitsu Technology Solutions“ (toliau – FTS) gaminį. Mūsų gaminiai atitinka griežtus technikos ir kokybės reikalavimus. Siekdami išplėsti kokybiško gaminių pateikimo ribas, savo galutiniams pirkėjams suteikiame tam tikras toliau išsamiai aptartas garantijas, susijusias su mūsų gaminiais. Šiomis garantijomis galite pasinaudoti, jeigu įsigytas gaminys tikrai turi medžiagų arba apdorojimo defektų.

## 2 pastraipa: versti

Ši garantija yra savanoriškas FTS, kaip bendrovės gamintojos, įsipareigojimas pirmiesiems naujų prietaisų pirkėjams. Garantija netaikoma prietaisams, kuriuos bendrovė FTS parduota kaip naudotus. **Be to, kiekvienas galutinis pirkėjas turi tam tikras įstatymuose numatytas teises, kurių šie garantiniai įsipareigojimai neapriboja.** Kitų arba didesnės apimties pretenzijų, išskyrus čia aprašytąsias, į šią garantiją neįtraukta. Nepriklausomai nuo to, su šia gamintojo garantija gali būti taikomos FTS pardavimo atstovų arba trečiųjų šalių garantijos, su kuriomis susijusias pretenzijas galima teikti tik jas suteikusioms bendrovėms.

## Garantiniai įsipareigojimai

Garantija įsigalioja su pirminio produkto įsigijimo diena, galutiniam klientui įsigyjant jį iš prekybininko (pirkimo data ant originalios pirkimo sąskaitos arba data ant originalios pristatymo sąskaitos-faktūros). Atkreipkite dėmesį į tai, jog garantinės pretenzijos galioja tik pateikiant originalią pirkimo sąskaitą arba originalią pristatymo sąskaitą-faktūrą. Todėl saugokite savo pirkimo sąskaitą arba pristatymo sąskaitą-faktūrą visada kartu su garantijos dokumentais.

Pirkimo sąskaitoje/pristatymo sąskaitoje-faktūroje turi būti įrašyti prietaiso pavadinimas bei identifikacinis numeris.

Su garantija susijusias pretenzijas iškart po defekto nustatymo reikia nedelsiant pateikti bendrovei FTS arba pardavimo, arba techninio aptarnavimo atstovybei.

## Garantijos suteikiamų paslaugų apimtis ir vykdymas

Jeigu nenurodyta kitaip, garantija taikoma visiems atitinkamu garantiniu laikotarpiu atsirandantiems medžiagų ir apdorojimo defektams. Tikslią informaciją, kokios rūšies garantija taikoma Jūsų FTS gaminiui ir koks yra garantinis laikotarpis galite sužinoti su gaminiu pateikiamame „Warranty Information“ (su garantija susijusios informacijos) lapelyje arba apsilankę „Warranty Information“ lapelyje nurodytoje interneto svetainėje. Jeigu nauja prekė įsigijama pirmą kartą, garantijos rūšies ir garantinio laikotarpio sąlygų nukrypimus galutinis pirkėjas gali sužinoti ir iš originalios sąskaitos faktūros arba originalaus važtaraščio, todėl patartina šiuos dokumentus išsaugoti.

Toliau išsamiau aprašytos garantijos apimtis ir bendrosios sąlygos. Šie garantiniai įsipareigojimai netaikomi, jeigu FTS gaminius įsigijote ne bendrovės „Fujitsu“ Centrinės Europos, Viduriniųjų Rytų, Afrikos arba Indijos (angl. CEMEA&I) prekybos regione, o kitoje regioninėje „Fujitsu“ šalies organizacijoje. Tokiu atveju visos su garantija susijusios pretenzijos teikiamos atsakingosioms regioninėms „Fujitsu“ šalies organizacijoms. Garantijos rūšis ir garantinio laikotarpio trukmė tokiu atveju priklauso tik nuo atitinkamos regioninės „Fujitsu“ šalies organizacijos garantijos sąlygų, kurias galima bet kuriuo metu peržiūrėti internete arba, pateikus užklausą, gauti iš tos organizacijos.

Į garantines pretenzijas neįeina defektai, kurie kyla dėl kitų nei tinkama prietaiso eksploatacija priežasčių. Tinkama eksploatacija yra suprantama kaip produkto eksploatacija pagal sąlygas, aprašytas naudojimosi instrukcijoje arba produkto dokumentacijoje. Garantija apsiriboja aparatinės įrangos ypatybėmis pagaminimo metu ir būkle, kurioje prietaisas buvo prieš defektą. Tam užtenka, jog atitinkamas produktas atitiktų FTS specifikacijos testo originaliam produktui pagal produkto duomenų lapą reikalavimus. FTS garantija neapima klientų duomenų arba programinės įrangos atstatymo.

Aukščiau paminėtos ir sekančios plačiau aprašytos garantijos vykdomos pagal FTS pasirinkimą, t.y. atliekant remonto darbus arba pakeičiant prietaisą. Esant medžiagų ir/arba apdirbimo klaidoms, detalės su defektu yra pakeičiamos naujomis arba jas atitinkančiomis detalėmis. Reikalui esant bus visas produktas pakeičiamas tokiu pačiu arba funkcionaliai lygiavėriu. Kiekvienu atveju garantijos paslaugų vertė apsiriboja brokuoto produkto verte.

Garantijos taikymo atveju iš gaminio išimtos defektingės detalės pereina atitinkamos atsakingosios FTS šalies organizacijos nuosavybėn. Išimtą atsarginę dalį pirkėjas (priklausomai nuo atsarginės dalies tipo) privalo išlaikyti tam tikrą su FTS suderintą laikotarpį ir, jeigu reikia, pateikti ištyrimui arba patikrai. Jeigu pateikus užklausą šių dalių pristatyti bendrovei FTS negalima, FTS turi teisę pateikti pirkėjui sąskaitą su atitinkamos naujos atsarginės dalies kaina. Tai netaikoma standiesiems diskams, kuriems pirkėjas įsigijo išplėstinę standžiųjų diskų pasilaikymo teisę.

Jeigu garantijos taikymo atveju į FTS gaminį sumontuojama originali FTS detalė, viso prietaiso garantinis laikotarpis lieka nepakitęs.

Duomenų laikmenoms, nepriklausomai nuo sistemos garantijos apimtys, taikoma tik atskirai aprašyta ribotoji garantija (žr. skyrių „Ribotoji komponentų / eksploatacinių medžiagų garantija“).

Garantinius įsipareigojimus bendrovė FTS arba įgaliotoji techninio aptarnavimo atstovybė teikia nustatytu vietos darbo laiku, jeigu išplėstinėje garantijoje nenumatyta kitaip. Darbo laikas gali skirtis priklausomai nuo nacionalinių arba regioninių ypatumų.

Bendrovė FTS pasilieka teisę pašalinti defektą pateikdama Jums atsarginę dalį arba komponentą, jeigu modulį specialių techninių žinių neturintis pirkėjas gali pakeisti savarankiškai ir jeigu keičiant nesudaroma prieiga prie dalių, kuriose yra įtampa (keičiant vadinamuosius kliento keičiamus blokus, angl. „Customer Replacement Unit“, CRU). Tokiu atveju pateiktą dalį, vadovaudamiesi bendrovės FTS kartu pateikiama instrukcija, pakeisite, sumontuosite arba prijungsite savarankiškai. Bendrovė FTS šiais atvejais turi teisę pareikalauti grąžinti defektingę arba pakeistą detalę arba komponentą.

## Atskirų garantijos rūšių aprašymas

### Atsarginių detalių garantija



Pagal susitarimą su Service Desk pagalbos duomenų laikykla klientas pristato savo prietaisą su defektu į kvalifikuotą serviso vietą, nurodytą FTS (t.y. pas serviso partnerį arba remonto centrą). Garantijos galiojimo atveju FTS perima išlaidas defekto pašalinimui reikalingoms medžiagoms ir/arba atsarginėms detalėms. Susikaupusios darbo laiko išlaidos, kaip ir transporto išlaidos į kvalifikuotą serviso vietą (serviso partneriui arba į remonto centrą) pereina į kliento sąskaitą ir riziką.

### Nuostolių kompensavimo garantija



Pagal susitarimą su Service Desk pagalbos duomenų laikykla klientas pristato savo prietaisą su defektu į kvalifikuotą serviso vietą, nurodytą FTS (t.y. pas serviso partnerį arba remonto centrą). Garantijos galiojimo atveju FTS perima susikaupusio darbo laiko išlaidas ir defekto pašalinimui reikalingų medžiagų ir/arba atsarginių detalių išlaidas.

Transportavimo išlaidos į kvalifikuotą serviso vietą (serviso partneriui arba į remonto centrą) pereina į kliento sąskaitą ir riziką.

### Gražinimo į bazę garantija (persiuntimo garantija)



Klientas telefonu užregistruoja brokuotą prietaisą Service Desk/pagalbos duomenų laikykloje. Jei Service Desk/pagalbos duomenų laikykloje gedimai negali būti pašalinami telefonu, klientas bus informuojamas apie tai, kuriam FTS serviso partneriui jis gali savo prietaisą nusiųsti. Tuo pačiu klientas yra atsakingas už produkto persiuntimą bei jo draudimą, šios išlaidos pereina klientui. Garantijos galiojimo atveju FTS perima išlaidas reikalingoms medžiagoms arba atsarginėms detalėms bei susikaupusiam darbo laikui, taip pat prietaiso persiuntimui atgal klientui arba į kitą to krašto vietą, kur yra FTS autorizuotas serviso partneris.

### Paėmimo & gražinimo atgal garantija



Klientas telefonu užregistruoja brokuotą prietaisą Service Desk/pagalbos duomenų laikykloje. Jei gedimų Service Desk/pagalbos duomenų laikykloje negalima pašalinti telefonu, prietaisas bus iš kliento paimamas ir pristatomas į remonto centrą remontui. Atlikus remonto darbus prietaisas bus vėl pristatomas klientui. Garantijos galiojimo atveju FTS perima išlaidas paėmimo transportui ir reikalingoms medžiagoms arba atsarginėms detalėms bei susikaupusiam darbo laikui, taip kaip gražinimo atgal klientui transporto išlaidas.

## Garantija „Nuo durų iki durų“



Klientas praneša apie prietaiso gedimą pagalbos tarnybos telefonu. Jeigu trikdžių negalima pašalinti konsultuojant telefonu, pristatymo tarnybą sugedusį gaminį nemokamai pakeis lygiaverčiu gaminiu („Door to Door“ = „keitimas ant Jūsų namo slenksčio“).



## Serviso vietoje garantija

Pirkėjas informuoja apie prietaiso defektą techninio aptarnavimo punktą (angl. „Service Desk“) telefonu. Jeigu techninio aptarnavimo punktas negali pašalinti defekto telefonu, bendrovės FTS įgaliotas techninio aptarnavimo specialistas pašalina gedimą pirkėjo vietoje.

Serviso vietoje sąlyga yra ta, jog kliento buvimo vieta turi būti ne toliau kaip 50 km arba ne ilgiau nei viena valanda kelionės automobiliu nuo FTS serviso partnerio arba nuo FTS remonto centro buveinės. Tuo atveju, jei važiavimo kelias viršija šią nuorodą, FTS pasilieka sau teisę, pasitarus su pačiu klientu, šias viršijančias kelionės išlaidas pateikti klientui atskiroje sąskaitoje arba klientui atsuntus prietaisą, jį suremontuoti centriniame FTS remonto centre. Tai galioja ir tuo atveju, jei remonto darbų neįmanoma atlikti vietoje.

Klausimus dėl techninio aptarnavimo sričių mielai atsakys mūsų techninio aptarnavimo punktas. Garantijos taikymo atveju bendrovė FTS padengia darbo ir kelionės atitinkama transporto priemone kaštus 50 km atstumu bei reikiamų medžiagų ir atsarginės dalies kainą. Jeigu garantijoje su techniniu aptarnavimu vietoje dar numatytas atitinkamas atvykimo laikas arba pataisymo laikas, taikomos atitinkamos toliau nurodytos nuostatos (žr. „Paslaugų atlikimo laikotarpis“).

## Kaip elgtis norint pasinaudoti garantijos paslaugomis

Čia bus sekančiai paaiškinama, ką Jūs turite daryti, norėdami pareikšti pretenzijas garantijos galiojimo atveju.

Jei Jūsų FTS produktas prieš jūsų lūkesčius rodytų klaidą ar gedimą, kreipkitės, prašom, pirmiausia į FTS Service Desk/pagalbos duomenų laikyklą. Ten mūsų darbuotojai padės Jums nustatyti defektus ir klaidingas funkcijas. Daugeliu atvejų jie turi pakankamai kompetencijos, kad galėtų trukdžius pašalinti jau telefonu.

Techninio aptarnavimo punktų telefono numerių sąrašas pridėtas prie Jūsų gaminio. taip pat jį galite rasti interneto svetainėje unter <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html> . Prieš skambindami į techninio aptarnavimo punktą pasiruoškite šią informaciją:

- savo asmenvardį, adresą, pašto indeksą ir telefono numerį, kuriuo galima su Jumis susisiekti;
- gaminio modelio žymėjimą, prekės kodą ir serijos numerį;
- gaminio įsigijimo datą ir vietą;
- trumpą problemos aprašymą.

Pasiruoškite garantijos galiojimo atveju taip pat ir pirkimo metu kartu pristatytus CD-s, kurių pagalba gali būti atstatyta iš gamyklos anksčiau įrengta originali sąranka.

Service Desk/pagalbos duomenų laikyklą suderins su jumis tolimesnius žingsnius.

Šia proga mes norime atkreipti Jūsų dėmesį į tai, jog garantijos galiojimo atveju Jūsų pateikti duomenys bus užsaugojami tolesniems kokybės užtikrinimo tikslams. Šie duomenys bus naudojami garantinio laikotarpio eigos ribose mūsų serviso personalo bei autorizuoto serviso partnerio žinių patikrinimui. Tai yra vykdoma tam, jog būtų užtikrinamas aukštas mūsų serviso partnerių, esančių FTS grupėje bei jų dukterinėse ir motininėse kompanijose, aptarnavimo kokybės standartas. Šiais tikslais gali būti vykdomas duomenų perdavimas kvalifikuotiems ir atitinkamai įgaliotiems tretiesiems asmenims.

Jei Jūs atskirais atvejais nenorėtumėte, kad jūsų asmeniniai duomenys būtų betarpiškai saugomi už garantinio laikotarpio eigos ribų, naudojami ir/arba perduodami kokybės užtikrinimo priemonių srityje, galite kiekvieną akimirką mums pranešti telefonu per Service Desk/pagalbos duomenų laikyklą.

Naudojant kompiuterio aparatinę bei programinę įrangą yra patariama nuolat užsaugoti duomenis. Ypač patartina užsaugoti duomenis prieš serviso darbus, kadangi ne visuomet galima nustatyti, ar šių darbų metu nebus prarasti duomenys. Atkreipkite dėmesį į tai, jog atsakomybė už pilną duomenų užsaugojimą įskaitant taikomąją bei operacinę programinę įrangą be išimčių priklauso Jums kaip prietaiso naudotojui. FTS pabrėžtinai atsisako atsakomybės už duomenų ir informacijos praradimą suteikiant garantines paslaugas.

## Ribotoji komponentų / eksploatacinių medžiagų garantija

Šiems komponentams / eksploatacinėms medžiagoms taikomos garantijos apimtis gali skirtis nuo gaminio, su kuriuos šie komponentai įsigyti, garantijos apimties. Atkreipkite dėmesį, kad tam tikriems komponentams gali būti taikoma atskira kito gamintojo garantija.

35 pastraipa: versti

Komponentai / eksploatacinės medžiagos	Garantijos rūšis	Garantinis laikotarpis
Atskirai įsigyta ne sistemos kartoninėje dėžėje tiekiamą klaviatūra ir pelė	Medžiagų kokybės garantija	24 mėn.
Sistemos kartoninėje dėžėje tiekiamą klaviatūra ir pelė	Medžiagų kokybės garantija	12 mėn.; priklausomai nuo šalies, garantinis laikotarpis gali būti ir ilgesnis
Atskirai įsigyti sistemoje neįrengti komponentai, pvz., standieji diskai, optiniai diskų įrenginiai, grafikos plokštės, atmintinės ir pan.	Medžiagų kokybės garantija	Ne mažiau nei 6 mėn. priklausomai nuo šalies, garantinis laikotarpis gali būti ir ilgesnis
Įkraunamosios baterijos (akumulatoriai)	Medžiagų kokybės garantija	12 mėn. - Dėl fizikinių ir cheminių procesų akumuliatorių talpa su laiku mažėja, todėl bendrovė FTS šiems gaminiams suteikia ribotą 12 mėn. garantiją. - Naujieji baterijos rezerviniai blokai (angl. „Battery Backup Unit, BBU“), skirti SAS/RAID valdikliams, išlaiko valdiklio podėlio (angl. „Cache“) informaciją iki 72 valandų. Ribotuoju 12 mėnesių garantiniu laikotarpiu garantuojame, kad RAID valdiklio podėlio informacija bus išlaikyta 24 valandas.
Reikmenys, kaip antai išoriniai garsiakalbiai, mikrofonas, ausinės, krepšiai, USD atmintinės ir pan.	Medžiagų kokybės garantija	24 mėn.
Periferiniai prietaisai, kaip antai spausdintuvai, skeneriai, kameros ir pan.	Taikomos originalaus gamintojo garantinės sąlygos <sup>1)</sup>	priklausomai nuo gamintojo

APC-USV (šalia statomas prietaisas)	Taikomos originalaus gamintojo garantinės sąlygos <sup>1)</sup>	36 mėn., priklausomai nuo gamintojo
Programinės įrangos gaminių duomenų laikmenos	Medžiagų kokybės garantija	6 mėnesiai <sup>2)</sup>
Puslaidininkinis įtaisas (angl. Solid State Drive, SSD)	a) Serveris ir saugykla: taikoma sistemos garantija b) Darbo vietos sistemos: taikoma sistemos garantija arba gaminio duomenų lape nurodyta garantija	

<sup>1)</sup> Duomenis apie originalaus gamintojo garantijų rūšį, apimtį ir trukmę žr. su gaminiu tiekiamuose dokumentuose arba teirautis bendrovės „Fujitsu“ techninės pagalbos tarnyboje.

<sup>2)</sup> Šešis mėnesius po prikimo bendrovė FTS gaminių ir po pristatymo buvo nustatyta jų fizinių defektų. Programinei įrangai garantija netaikoma.

Sistemos plokštėms baterijoms taikoma atitinkamo prietaiso garantija.

## Į garantines paslaugas neįeina

### Prie garantinių paslaugų nepriklauso:

- nereikšmingos produkto kokybės klaidos arba nukrypimai, kurie produkto vertei bei nurodymus atitinkančiam naudojimui yra neesminiai
- BIOS-, tvarkyklių arba programinės įrangos įrengimas ir paruošimas
- Saugumo funkcijų atstatymas, slaptažodžių šalinimas ir t.t.
- Klientui būdingų duomenų arba programinės įrangos užsaugojimas arba atstatymas
- Naujas įrengimas jau nepasileidžiančios programinės įrangos/operacinių programų (pvz.: šalinant programoms svarbius duomenis, neteisingai nustatant programas arba iš savęs besidauginant programoms, tokioms kaip kompiuteriniai virusai)
- Nenutrūkstamas arba veikimas be klaidų integruotos, įrašytos arba perkant kartu pristatytos programinės įrangos, kaip ir šios įrangos ar produkto dokumentacijos kokybė, pajėgumas, tinkamumas rinkai arba pritaikomumas bet kokiam tikslui, net jei tai buvo kartu su FTS produktu pristatyta.
- Duomenų nešių nusidėvėjimas, LCD/skystųjų kristalų ekrano fono apšvietimo susidėvėjimas, plazminių ekranų kineskopų/CRT-ekranų susidėvėjimas (išdegimai arba šviesos ryškumo praradimas)
- Naudotų baterijų pakeitimas
- Susidėvinčios detalės ir susinaudojančios medžiagos (pvz.: spausdintuvo rašalinė)

- mažėjanti akumuliatorių baterijos talpa
- Pikselių klaidos nešiojamų kompiuterių parodymuose ir LCD/skystųjų kristalų ekranuose klaidų klasėje II pagal ISO 9241-307

**Į garantines paslaugas neįeina trukdžių nustatymas ir pašalinimas, kurie kyla dėl:**

- kliento arba trečio asmens netinkamo prietaiso naudojimo ar elgesio su juo (pvz.: LCD/skystųjų kristalų ekrano įtrūkimai, mechaniniai arba korpuso pažeidimai, sugadinti kabeliai arba kištukai); ypač reikalavimų neatitinkantis elgesys yra toks, kuris neatitinka produkto žinyno nuorodų
- aukštesnių jėgų (perkūnija, potvynis, karas ar kt.)
- Nešvarumų (pelė, juostiniai optiniai kaupikliai ir t.t.)
- dėl neįprastos aplinkinės įtakos (per didelės įtampos, magnetinių laukų ar kt.) arba
- kitų, FTS nepriimtinių aplinkybių.

**Garantija netenka savo galios,**

- jei FTS produktams bus įrengiamos ir naudojamos detalės, komponentai arba išoriniai prietaisai, kurie yra FTS neleistini konkrečiai taikomajai programai,
- jei serviso paslaugos/remonto darbai arba kiti produkto pakeitimai buvo atlikti ne FTS autorizauto asmens,

išimtis daroma tuo atveju, jei galima tikrai įrodyti, jog gedimas kilo ne tokio remonto darbų metu arba nėra šių darbų pasekmė.

## Ribota garantinė atsakomybė

Tolesnės nei šiose garantinėse sąlygose pabrėžtinai paminėtos pretenzijos turintiems teisė į jas yra neleistinos, nebent pagal atitinkamo krašto taikomus įstatymus yra numatomas privalomas įstatymiškas įsipareigojimas FTS kompanijai. Tai galioja ir kalbant apie pretenzijas į tolesnės žalos padengimą, prarastą pelną, duomenų arba informacijos praradimą arba nuostolius dėl eksploatacijos nutraukimo.

## Galiojantys įstatymai

Garantinės paslaugos priklauso nuo galiojančių krašto įstatymų, kuriame produktą galutinis klientas įsigijo iš prekybininko pirmą kartą ir turi būti traktuojamos atitinkamai pagal šiuos įstatymus. Tarptautiniam prekių pardavimo sutarčių derinimui nėra jokių taikomųjų programų.



## Paslaugų atlikimo laikotarpis

Bendrovės FTS išplėstinėms (TopUp) paslaugoms su nustatytais techninio aptarnavimo lygiais be kita ko taikomos šios apibrėžtys:

### Atvykimo laikas

Atvykimo laikas yra laikotarpis nuo pranešimo apie gedimą priėmimo iki technikos specialisto (paprastai su diagnostikos metu nustatyta atsargine dalimi, jeigu reikia) atvykimo pas pirkėją. Atvykimo laikas ne sutartu techninių paslaugų teikimo metu neskaičiuojamas. Atvykimo laikas neskaičiuojamas, jeigu gedimą galima pašalinti nuotoliniu būdu.

Gedimo šalinimas gali užtrukti, nes IT infrastruktūrą vėl reikia paruošti naudojimui arba jeigu reikia imtis tam tikrų sudėtinių priemonių, kad problema būtų išspręsta. Darbai gali būti laikinai pristabdyti, jeigu reikia papildomų detalių arba išteklių, kuriuos gavus darbai tęsiami toliau.

### Pataisymo laikas

Pataisymo laikas yra laikotarpis nuo pranešimo apie gedimą priėmimo iki laiko, kai technikos specialistas paprastai atkuria aparatinės įrangos, kurios defektas buvo nustatytas, funkcionalumą. Pataisymo laikas ne sutartu techninių paslaugų teikimo metu neskaičiuojamas.

Į pataisymo laiką neįeina laikas, kurį atstatomi duomenys ir (arba) įdiegiama programinė įranga, operacinė sistema arba atitinkami naujiniai, ir (arba) atliekami konfigūracijos pagal kliento poreikius darbai.



# Garanție pentru produsele Fujitsu Technology Solutions

Vă mulțumim că ați ales un produs de calitate superioară de la Fujitsu Technology Solutions (în continuare: „FTS”). Produsele noastre au fost dezvoltate în așa fel încât să corespundă unor înalte exigențe tehnice și calitative. În plus, pentru a asigura calitatea produselor, oferim clienților noștri finali o garanție cu condițiile de mai jos pentru cazul în care se constată defecțiuni de material sau de fabricație ale produsului achiziționat.

Garanția acordată reprezintă o obligație asumată voluntar de FTS ca producător față de cumpărătorii inițiali ai aparatelor noi. Garanția nu este valabilă pentru aparate comercializate de FTS ca aparate folosite. **Pe lângă aceasta, dumneavoastră ca utilizator final puteți avea pretenții legale care nu sunt limitate de aceste condiții de garanție.** Pretenții diferite sau suplimentare față de cele descrise aici nu pot fi revendicate pe baza acestei garanții. Independent de aceasta, pe lângă această garanție de producător poate exista o garanție proprie a distribuitorului FTS sau a altor terți care pot fi revendicate exclusiv față de aceștia.

## Condiții de garanție

Perioada de garanție începe odată cu ziua primei achiziții a produsului de către un client final de la un comerciant (data de achiziție de pe documentul original de achiziție, respectiv data buletinului original de livrare). Vă rugăm să luați în considerare faptul că revendicările de garanție sunt posibile numai la prezentarea documentului original de achiziție, respectiv a buletinului original de livrare. Din acest motiv vă rugăm să păstrați documentul justificativ de achiziție respectiv buletinul de livrare tot timpul împreună cu documentele de garanție.

Pe documentul de achiziție/ buletinul de livrare trebuie să fie trecute denumirile aparatelor și numărul de identitate al aparatului.

Pretențiile de garanție trebuie revendicate imediat după constatarea defecțiunii, de la FTS, de la distribuitor sau de la partenerul de service.

## Perimetrul și prestarea serviciilor de garanție

Garanția cuprinde, dacă nu se specifică altfel, toate defecțiunile de material și de fabricație survenite în cursul perioadei de garanție specificate. Tipul de garanție specific pentru produsul dumneavoastră FTS, precum și durata perioadei de garanție și valabilitatea teritorială a acesteia sunt specificate în documentul „Warranty Information” care însoțește produsul, respectiv pot fi consultate pe internet urmând link-ul specificat în „Warranty Information”. Totuși, factura și avizul de însoțire originale emise cu ocazia vânzării produsului nou către dumneavoastră ca și client final pot conține abateri privind tipul și durata garanției. Din acest motiv păstrați cu grijă aceste documente.

Domeniul de valabilitate și condițiile-cadru ale garanției sunt descrise mai detaliat în cele ce urmează. Aceste condiții de garanție nu sunt aplicabile dacă ați achiziționat produsele FTS în afara zonei de distribuție FTS Europa Centrală, Orientul Mijlociu, Africa și India (CEMEA&I), de la o altă organizație națională regională Fujitsu. În acest caz, eventualele pretenții de garanție trebuie revendicate direct de la organizația națională regională Fujitsu în cauză. În aceste cazuri, tipul și durata garanției urmează exclusiv condițiile de garanție ale organizației naționale regionale Fujitsu în cauză, care pot fi consultate oricând pe internet sau vă pot fi puse la dispoziție la cerere de către organizația respectivă.

Sunt excluse de la garanție defectele care provin din folosirea inadecvată a aparatului. Prin folosire adecvată se înțelege folosirea produsului în condițiile descrise în instrucțiunile de folosire respectiv în documentația produsului. Garanția se limitează la restaurarea caracteristicilor de performanță hardware și la starea pe care a avut-o produsul original înainte de a se defecta. Este suficient în acest sens ca produsul respectiv să îndeplinească cerințele de test conform specificațiilor FTS pentru produsul original, conform fișei de date a produsului. Garanția oferită de FTS nu include restaurarea datelor clienților sau a programelor.

În cadrul garanțiilor numite mai sus și descrise mai precis în cele ce urmează, garanția oferită este realizată la alegerea FTS prin reparații sau schimb. Schimbarea pieselor defecte are loc în cazul erorilor de material și/ sau de execuție prin înlocuirea cu piese noi sau recondiționate. În caz de nevoie întregul produs va fi înlocuit printr-un produs identic sau printr-un produs cu aceleași funcționalități. În fiecare caz valoarea serviciilor de garanție se limitează la valoarea produsului defect.

Piese defecte îndepărtate dintr-un produs în cadrul unui caz de garanție trec în proprietatea organizației naționale FTS competente și clientul are obligația să le păstreze – în funcție de tipul pieselor de schimb – pentru o perioadă de timp convenită cu FTS, pentru o eventuală inspecție/verificare ulterioară. În cazul în care clientul nu poate preda la cerere către FTS aceste piese, FTS este îndreptățită să factureze către client o sumă egală cu valoarea de nou a piesei de schimb respective. Această prevedere nu este valabilă pentru hard-discuri în cazul în care clientul a achiziționat o opțiune suplimentară de păstrare a hard-discului.

Pentru piesele de schimb originale FTS utilizate în reparații de garanție, în cazul montării în produse FTS, perioada de garanție va fi egală cu perioada de garanție rămasă a aparatului reparat.

În cazul suporturilor de stocare a datelor, independent de conținutul garanției sistemului, este valabil numai conținutul restrâns descris separat în prezentele condiții de garanție (vezi capitolul Garanție limitată pentru componente/materiale consumabile).

Serviciile de garanție sunt asigurate de FTS sau de partenerii service autorizați, în timpul orelor de lucru stabilite local, dacă nu se convine altfel în cadrul unei extinderi de garanție. Programul de lucru poate varia în funcție de obiceiurile naționale sau regionale.

În cazul în care înlocuirea unui modul poate fi efectuată de către client însuși fără cunoștințe tehnice deosebite și fără a intra în contact cu componente aflate sub tensiune (a.n. CRU – Customer Replacement Unit), FTS își rezervă dreptul de a înlătura defecțiunea prin expedierea către client a piesei de schimb sau componentei necesare, urmând ca înlocuirea, montarea sau racordarea piesei respective să fie realizate de client pe baza instrucțiunilor puse la dispoziția sa de către FTS. În acest caz, FTS are dreptul de a solicita returnarea de către client a piesei defecte, respectiv înlocuite sau a componentei schimbate.

## Descrierea diferitelor tipuri de garanție

### Garanția pe piese de schimb



După discuția cu Service Desk, clientul își duce aparatul defect la un service calificat, indicat de către FTS (Service partener sau centru de reparații). În cazul unei garanții FTS preia costurile pentru materialul și/ sau piesele de schimb necesare pentru înlăturarea defectului. Costurile pentru timpul de lucru aferent precum și pentru transportul la și de la service-ul calificat (Service partener sau centru de reparații) cad în sarcina și riscul clientului.



### Garanție Bring-In

După discuția cu Service Desk, clientul își duce aparatul defect la un service calificat, indicat de către FTS (Service partener sau centru de reparații). În cazul unei garanții FTS preia costurile pentru timpul de lucru și pentru materialul și/ sau piesele de schimb necesare.

Transportul la și de la service-ul calificat (Service partener sau centru de reparații) cade în sarcina și are loc pe riscul clientului.



### Garanție return-to-base (Garanție send-in)

Clientul anunță defecțiunea unui aparat la Service Desk printr-un apel telefonic. Dacă îndepărtarea defectului nu este posibilă prin suport telefonic de la Service Desk, clientul este informat căru partener de service FTS să îi trimită aparatul și în ce mod. În acest caz clientul este responsabil pentru trimiterea și asigurarea produsului, costurile astfel generate cad în sarcina lui. În cazul unei intervenții în garanție FTS preia costurile pentru materialul necesar respectiv pentru piesa de schimb și pentru orele de lucru aferente precum și pentru returnarea aparatului către client sau în orice altă locație în țara în care se află partenerul de service autorizat FTS.



### Garanția collect & return

Clientul anunță defecțiunea unui aparat la Service Desk printr-un apel telefonic. Dacă nu este posibilă îndepărtarea defecțiunii prin suportul telefonic din partea Service Desk, aparatul este preluat de la client și dus la un centru de reparație. După reparație aparatul este adus înapoi la client. În cazul unei intervenții în garanție FTS preia costurile pentru preluare, materialul necesar, respectiv pentru piesa de schimb și orele aferente de lucru, precum și pentru transportul aparatului înapoi la client.

## Garanție Door-to-Door



Clientul informează biroul de suport tehnic despre aparatul său defect. Dacă nu este posibilă îndepărtarea defecțiunii la telefon, produsul defect este schimbat gratuit prin livrarea unui produs echivalent (Door to Door = schimbare acasă la dumneavoastră).



## Garanție cu service pe loc

Clientul anunță defecțiunea aparatului telefonic la Service Desk. În cazul în care înlăturarea deranjamentului pe cale telefonică de către Service Desk nu este posibilă, un tehnician de service autorizat de FTS va înlătura defecțiunea la sediul clientului.

Premisa pentru service pe loc este ca locația clientului să se afle în limita a 50 km sau o oră de mers cu mașina față de sediul unui partener de service al FTS sau față de un centru de reparații FTS. În cazul unor drumuri de acces mai lungi, Fujitsu își rezervă dreptul de a factura clientului diferența de costuri de călătorie, după discuții prealabile cu clientul sau de a repara aparatul într-un centru de reparații FTS după trimiterea sa aici de către client. Varianta din urmă este valabilă și pentru cazurile în care nu este posibilă o reparație pe loc.

Pentru întrebări legate de domeniul de service vă stă la dispoziție serviciul nostru Service Desk. În cazul defecțiunilor în garanție, FTS acoperă costurile timpului de lucru și de călătorie pe o rază de 50 km pentru transportul eventual necesar, precum și pentru materialele sau piesele de schimb necesare. În cazul garanției cu service la fața locului, pe lângă cele de mai sus, este prevăzut un timp de sosire și un timp de reparație, fiind valabile specificațiile corespunzătoare definite mai jos (vezi Durata prestării serviciilor).

## Procedura de garanție

În cele ce urmează, se explică cum trebuie să procedați în cazul revendicării unei garanții.

În cazul în care produsul Dumneavoastră FTS are o defecțiune, vă rugăm să vă adresați pentru început FTS Service Desk. Acolo, angajații noștri vă vor ajuta să diagnosticați defectele și funcțiilor eronate. În multe cazuri veți putea să îndepărtați defecțiunea deja la telefon.

O listă cu numerele de telefon Service Desk sunt incluse în ambalajul produsului sau poate fi consultată pe internet la <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. La apelarea Service Desk vă rugăm să aveți la dispoziție următoarele informații:

- numele dvs., adresa, codul poștal și un număr de telefon la care puteți fi găsit
- denumirea modelului, codul de articol și numărul de serie ale produsului
- data și locul achiziționării produsului
- o scurtă descriere a problemei.

Vă rugăm să aveți la îndemână întotdeauna și CD-urile originale primite la cumpărarea produsului, cu care poate fi reinstalată configurația originală pre-instalată din fabrică.

Service Desk-ul va decide împreună cu dumneavoastră pașii ce sunt de urmat în continuare.

Dorim să vă atragem atenția cu această ocazie, asupra faptului că în cazul unei solicitări de garanție, datele indicate de către dumneavoastră sunt salvate pentru scopuri de asigurare a calității. Aceste date sunt folosite în cadrul derulării intervenției de garanție pentru controlul performanțelor personalului nostru de service și a partenerilor noștri autorizați de service. Acestea se întâmplă pentru a asigura un standard ridicat al calității service-ului la partenerii noștri, în cadrul grupului FTS și a subsidiarelor, companiilor mamă. În acest scop datele pot fi chiar înaintate către o terță parte calificată și mandatată corespunzător.

Dacă într-un anumit caz Dumneavoastră nu veți dori ca datele dvs. personale să fie salvate/ utilizate sau transmise în cadrul măsurilor de asigurare a calității numite mai sus, mai departe de perioada necesară pentru prestarea serviciilor de garanție, ne puteți comunica acest lucru telefonic, prin intermediul Service Desk.

Este recomandabilă în orice caz o salvare a datelor în cazul folosirii de hardware sau software. O salvare de siguranță a datelor este recomandabilă în special înainte de trimiterea în service, deoarece nu în orice caz vă putem asigura, că aceste date nu vor fi pierdute prin intervențiile în cadrul service-ului. Vă rugăm să acordați atenție faptului că responsabilitatea pentru o salvare completă a datelor, inclusiv a programelor sistemelor de operare și a aplicațiilor vă revine în totalitate dumneavoastră ca utilizator al aparatului. Răspunderea FTS exclude în mod clar din cadrul garanției oferite, garanția pentru pierderea de date și informații.



## Garanție limitată pentru componente/ materiale consumabile

În cazul următoarelor componente/ materiale consumabile, conținutul garanției poate diferi față de garanția produsului împreună cu care a fost achiziționată componenta. Vă rugăm să aveți în vedere faptul că pentru componente poate exista și o garanție separată din partea unui alt producător.

Componentă / material consumabil	Tip garanție	Durată garanție
Tastatură și mouse achiziționate separat, neincluse în ambalajul sistemului	Garanție de material	24 luni
Tastatură și mouse incluse în ambalajul produsului	Garanție de material	12 luni; în anumite țări este posibilă o perioadă de garanție mai lungă
Componente achiziționate separat, nemontate inițial în sistem, ca: hard-discuri, unități optice, plăci grafice, memorii etc.	Garanție de material	minim 6 luni în anumite țări este posibilă o perioadă de garanție mai lungă
Baterii reîncărcabile (acumulatori)	Garanție de material	12 luni  - Procese fizice și chimice duc la scăderea în timp a capacității acumulatorilor. Din acest motiv, FTS acordă pentru aceste produse o garanție limitată de 12 luni.  - Unitățile Battery Backup Unit (BBU) pentru controller SAS/RAID stochează conținutul cache-ului de controller timp de până la 72 de ore. Pe durata garanției limitate de 12 luni garantăm păstrarea cache-ului controllerului RAID timp de 24 de ore.
Accesorii ca difuzoare externe, microfon, căști, genți, stick USB etc.	Garanție de material	24 luni
Aparate periferice, ca imprimante, scannere, videocamere etc.	Sunt valabile condițiile de garanție ale producătorului <sup>1)</sup>	depinde de producător

APC-USV (aparat de sine stătător)	Sunt valabile condițiile de garanție ale producătorului <sup>*)</sup>	36 luni, depinde de producător
Suporturile de date ale produselor software	Garanție de material	6 luni <sup>**)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Storage: este valabilă garanția de sistem  b) Work Place Systems: este valabilă garanția de sistem, respectiv garanția specificată pe fișa de date a produsului	

<sup>\*)</sup> Date privind tipul conținutului și durata garanțiilor acordate de producătorii componentelor se găsesc în documentația care însoțește produsul sau pot fi solicitate de la Asistența Tehnică Fujitsu.

<sup>\*\*) Timp de șase luni de la cumpărare, FTS înlocuiește suporturile de date furnizate cu un produs FTS, dacă acestea aveau deja o defecțiune fizică la livrare. Produsul software nu este obiectul garanției.</sup>

În cazul bateriilor de pe placa de sistem este valabilă garanția aparatului respectiv.

## Excluderi de la garanție

### Nu sunt acoperite de garanție:

- Erorile sau deviațiile irelevante în structura produsului, care nu au nici o influență asupra valorii sau utilizării adecvate a aparatului
- Punerea la dispoziția și instalarea de actualizări/ îmbunătățiri pentru BIOS, drivere sau software
- Resetarea funcțiilor de siguranță, ștergerea de parole, etc.
- Asigurarea sau recuperarea datelor și programelor specifice clientului
- Reinstalarea unor programe/ sisteme de operare nefuncționale (de exemplu prin ștergerea fișierelor de sistem, setări de sistem eronate sau programe ce se autocopiază, de exemplu viruși)
- Rularea neîntreruptă și fără erori a programelor integrate, instalate sau livrate la achiziția produsului, precum și calitatea, performanțele, economicitatea sau adecvarea acestor programe sau a documentației de program pentru un scop anume, chiar și atunci când au fost livrate împreună cu un produs FTS.
- Uzura purtătorilor de date, iluminarea de fundal a ecranului LCD, tuburile cinescopice ale ecranelor cu plasmă/ CRT (arsuri sau pierderi de luminozitate)

- Înlocuirea bateriilor uzate
- Piese de uzură și materiale consumabile (de ex. Cartușe de imprimantă)
- Scăderea capacității acumulatorilor
- Erori de pixeli în afișajele notebook-urilor și a ecranelor LCD, în cadrul clasei de erori II, conform ISO 9241-307

**Garanția nu include în continuare diagnoza și îndepărtarea defectăunilor care au apărut prin:**

- Utilizarea sau manipularea inadecvată de către client sau de către terți (de exemplu spargerea ecranului LCD, defectăuni mecanice ale carcasei, cabluri sau stechere defecte); inadecvate sunt mai ales utilizările care nu corespund manualului de instrucțiuni a producătorului
- Forța majoră (trăznet, inundații, război sau altele asemănătoare)
- Adunarea de impurități (mouce, curele etc.)
- Influențe extraordinare de mediu (supratensiune, câmpuri magnetice sau altele) sau
- alte situații de care nu răspunde FTS

**Dreptul la garanție se șterge**

- Dacă produsele FTS sunt echipate sau folosite cu componente sau periferice, care nu sunt aprobate pentru utilizarea concretă de către FTS,
- Dacă serviciile de service/ reparație sau alte modificări ale produsului sunt efectuate de către persoane neautorizate de către FTS,

cu excepția cazurilor în care se dovedește în mod clar că defectăunea nu este cauzată și nu este urmarea acestor evenimente.

## Limitarea răspunderii

Sunt excluse orice alte revendicări de garanție înafara celor numite în mod explicit în cadrul acestor condiții de garanție, cu excepția cazurilor în care legislația aplicabilă a țării respective prevede obligativitatea unei răspunderi a FTS. Acest aspect este valabil și cu privire la solicitările de plăți compensatorii pentru daune, pierdere de profit, pierdere de date sau informații sau alte daune datorate întreruperii funcționării.

## Legislația aplicabilă

Garanția este supusă legislației aplicabile în țara în care utilizatorul final a achiziționat produsul de la comerciant, și va fi interpretată în funcție de aceasta. Nu se aplică acordul privind vânzarea internațională de bunuri.

## Durata prestării serviciilor

Pentru serviciile FTS TopUp Services cu nivel de servicii stabilit sunt valabile următoarele definiții suplimentare:

### **Timp de sosire**

Timpul de sosire este perioada de timp scursă de la preluarea defectiunii până la momentul în care un tehnician sosește în mod normal la sediul clientului cu piesa de schimb stabilită pe baza diagnosticului (dacă este necesară). Măsurarea timpului de sosire se întrerupe în afara perioadei de service convenite. Timpul de sosire nu se calculează în cazul în care defectiunea poate fi îndepărtată prin acces de la distanță (remote).

Depanarea durează până când infrastructura IT este din nou în stare de funcționare, respectiv când s-a atins un progres adecvat în rezolvarea problemei. Lucrul poate fi suspendat temporar dacă sunt necesare piese de schimb sau resurse suplimentare, însă va fi reluat imediat când acestea devin disponibile.

### **Timp de remediere**

Timpul de remediere este perioada de timp scursă de la preluarea defectiunii până la momentul în care un tehnician restabilește în mod normal funcționalitatea unui hardware care a fost identificat ca fiind defect. Măsurarea timpului de remediere se întrerupe în afara perioadei de service convenite.

Timpul de remediere nu conține timpul necesar pentru restabilirea datelor și i./sau instalarea produselor software, a sistemului de operare sau a actualizărilor corespunzătoare și i./sau refacerea configurației specifice clientului.

# Гаранция за компютърни продукти на Fujitsu Technology Solutions

Благодарим ви, че избрахте този висококачествен продукт на Fujitsu Technology Solutions (наричано по-нататък "FTS"). Нашите продукти са разработени така, че да отговарят на високи технически и качествени изисквания. За да гарантираме допълнително качеството им, ви предоставяме в качеството ви на краен клиент гаранция съгласно следващите условия, от която можете да се възползвате в случай на материален или производствен дефект на закупения от вас продукт.

Предоставената гаранция представлява и доброволно поето задължение на FTS към първи купувачи на нови уреди. Гаранцията не важи за уреди втора употреба, предлагани за продажба от FTS. **Наред с това вие като краен клиент можете да предявявате законовите си права, които не се накърняват от настоящите гаранционни условия.** Гаранцията не обосновава предявяването на права от друг вид или с по-широк обхват от описаните по-долу. Независимо от това е възможно наред с настоящата гаранция на производителя да се предоставят собствени гаранции от оторизирания дилър на FTS или трети лица, които могат да се предявяват само срещу тях.

## Гаранционни условия

Гаранцията влиза в сила в деня на първа покупка на продукта от даден краен потребител от търговеца (дата на покупката от оригиналната фактура за покупка, респ. оригиналната товарителница). Моля имайте предвид, че претенции по гаранцията могат да бъдат предявени само чрез представяне на оригиналната фактура, респ. оригиналната товарителница. Поради това съхранявайте вашата фактура, респ. товарителница заедно с гаранционните документи.

Върху фактурата / товарителницата трябва да са нанесени обозначението на уреда и неговия идентификационен номер.

Гаранционните претенции трябва да бъдат предявени пред FTS или оторизирания дилър веднага след установяване на дефекта

## Обем и извършване на гаранционни услуги

Освен ако не е предвидено друго, гаранцията обхваща всички материални или производствени дефекти, установени през съответния гаранционен период. Точният вид и срок на гаранцията за вашия продукт на FTS, както и териториалния ѝ обхват, можете да намерите в приложената към продукта „Warranty Information“ или интернет адреса, посочен във „Warranty Information“. Независимо от това в издадената ви като краен клиент оригинална фактура или оригинален документ за доставка при първоначално закупуване на нов продукт могат да се съдържат отклонения във вида и срока на гаранцията. Затова съхранявайте грижливо тези документи.

По-долу са описани подробно обхватът и общите условия на гаранцията. Настоящите гаранционни условия не се прилагат, ако закупите продукти на FTS извън зоната за продажби на Fujitsu Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I) от друго местно представителство на Fujitsu. В такъв случай евентуални гаранционни претенции се предявяват пряко срещу местното представителство на Fujitsu за съответната страна. Тогава видът и срокът на гаранцията се определят единствено според гаранционните условия на местното представителство на Fujitsu за съответната страна, които можете да намерите по всяко време в интернет или да получите от него при поискване.

Изключени от гаранцията са дефекти, резултиращи от неправилна експлоатация. Под правилна експлоатация на уреда се разбира експлоатация при условията, които са описани в ръководството за експлоатация, респ. документацията към уреда. Гаранцията се ограничава до възстановяване на хардуерните характеристики и състоянието, които е имал оригиналният продукт преди дефекта. Достатъчно за целта е съответният продукт да отговаря на изискванията при тест, съгласно спецификациите на FTS за оригиналния продукт съобразно продуктовата му характеристика. Гаранцията на FTS не обхваща възобновяване на данни на клиента или софтуер.

В рамките на горепосочените и по-нататък по-подробно описаните гаранции обслужването на гаранцията се извършва по избор на FTS чрез ремонт или подмяна. При неизправности в материалите и/или преработката дефектните части се подменят с нови или неупотребявани части. При необходимост целият продукт се подменя с идентичен или равностоен във функционално отношение продукт. Във всеки случай стойността на гаранционната услуга се ограничава до стойността на дефектния продукт.

Демонтираните в рамките на рекламацията части на даден продукт стават собственост на местното представителство на FTS за съответната страна и трябва да се съхраняват от клиента (в зависимост от вида на заменените части) за определен период, съгласуван с FTS, за евентуална проверка и контрол. Ако тези части не могат да бъдат предоставени при поискване на FTS, последното има право да начисли на клиента сума, отговаряща на цената на съответната нова резервна част. Това не важи за хард дискове, за които на клиента е предоставена допълнителна опция за запазване на собствеността.

За резервни части на FTS, използвани в случай на рекламация чрез вграждането им в продукт на FTS, важи остатъчният гаранционен срок на ремонта на уреда.

За медии за съхранение на данни, независимо от гаранционния обхват на системата, важи само описаният отделно в настоящите гаранционни условия обхват (вж. глава „Ограничена гаранция за компоненти/консумативи“).

Гаранционните услуги се извършват от FTS или оторизирани от него сервиси в рамките на установеното местно работно време, освен ако не е договорено друго в рамките на допълнителни гаранции. Работното време може да се различава в отделните държави поради различните национални или местни условия.

FTS си запазва правото в случаи когато смяната на даден модул може да бъде извършена от самия клиент, без да са необходими специални технически познания и без мрежово

захранване (т. нар. CRU – Customer Replacement Unit), да отстрани дефекта, като му достави резервната част или компонента и той сам извърши замяната, вграждането или включването с помощта на предоставеното от FTS ръководство. В тези случаи FTS може да поиска да му бъде изпратена дефектната или сменена част или сменения компонент.

## Описание на отделните видове гаранции

### Гаранция за резервни части



След уточняване с Service Desk клиентът занася своя дефектен уред в посочен от FTS квалифициран сервиз (партньор за сервизни дейности или ремонтен център). В случай на събитие в рамките на гаранцията FTS поема разходите за необходимите за отстраняване на дефекта материали и / или резервни части. Разходите за изразходваното работно време и положен труд, както и за транспортиране до и от квалифициран сервиз (партньор за сервизни дейности или ремонтен център) са за сметка на клиента и на негов риск.



### Bring-In-гаранция

След уточняване с Service Desk клиентът занася своя дефектен уред в посочен от FTS квалифициран сервиз (партньор за сервизни дейности или ремонтен център). В случай на събитие в рамките на гаранцията FTS поема разходите за изразходваното работно време и необходимите материали и / или резервни части.

Транспортирането от и до квалифициран сервиз (партньор за сервизни дейности или ремонтен център) е за сметка на клиента и негов риск.



### Return-to-Base-гаранция (Send-In-гаранция)

Клиентът обявява своя дефектен уред по телефона в Service Desk. Ако дефектът не може да се отстрани с помощ по телефона от Service Desk, клиентът получава информация за това, как и на кой сервиз на FTS може да изпрати уреда. В този случай отговорен за изпращането и застраховката на продукта е клиентът, разходите са за негова сметка. FTS поема в случай на гаранционно събитие разходите за необходимите материали, респ. резервни части и за необходимото работно време, както и за обратното изпращане на уреда до клиента или до друго населено място в страната, където се намира оторизираният сервиз на FTS.



### Гаранция с вземане и връщане (Collect-&-Return)

Клиентът обявява своя дефектен уред по телефона в Service Desk. Ако дефектът не може да се отстрани с помощ по телефона от Service Desk, уредът се взема от клиента и се закарва до някой ремонтен център за ремонт. След извършване на ремонта уредът се връща на клиента. FTS поема в случай на гаранционно събитие разходите за вземане на уреда, необходимите материали, респ. резервни части и изразходваното работно време, както и за обратния транспорт на уреда до клиента.



## Гаранция “От врата до врата”



Клиентът съобщава по телефона за неизправния си продукт в Бюрото за поддръжка (Service Desk). Ако не е възможно проблемът да се отстрани с инструкции по телефона, неизправният продукт се подменя безплатно, с доставка на равностоен продукт (Door to Door = подмяна на място при клиента).



## Гаранция с обслужване на място

Клиентът уведомява по телефона сервизния център за дефектния уред. Ако се окаже невъзможно повредата да бъде отстранена с телефонни указания от сервизния център, повредата се отстранява на адреса на клиента от оторизиран сервизен техник на FTS.

Предпоставка за обслужване на място е местоположението на клиента да е в рамките на 50 км или на един час разстояние от седалището на даден сервиз или ремонтен център на FTS. Ако е необходимо по продължително пътуване FTS си запазва правото, излизащите извън това разходи за пътуване и командировъчните разходи след съгласуване с клиента да бъдат начислени отделно или уредът да бъде ремонтиран след изпращане от клиента в ремонтен център на FTS. Последното важи също и в случай, че не е възможен ремонт на място.

Информация за обслужвания район можете да получите от нашия сервизен център. При рекламации съответното работно време и пътуване в радиус до 50 км, за транспорт, ако е необходим, и за необходимите Ако гаранцията със сервизно обслужване на място предвижда освен това определено време за реакция или за отстраняване на повредата, вжат съответните разпоредби по-долу (вж. Срокове за извършване на услуги).

## Начин на действие при гаранционен събитие

Какво трябва да направите в случай на гаранционен събитие е разяснено по-долу.

Ако противно на очакванията вашият продукт на FTS покаже дефект, моля обърнете се първо към нашия FTS Service Desk. Там нашите сътрудници ще ви помогнат при разпознаването на дефекти и неизправности при функциониране. Те в много случаи са в състояние да отстранят неизправността още по телефона.

Към вашия продукт е приложен списък с телефони на сервизния център. Можете да го намерите и в интернет на адрес: <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html> . Моля преди да се обадите в сервизния център, имайте готовност да дадете следната информация:

- име, адрес, пощенски код и телефонен номер за връзка
- наименование на модела, продуктов код и сериен номер на продукта
- дата и място на закупуване на продукта
- кратко описание на проблема.

Моля при валидна гаранция пригответе и доставените при покупката оригинални компактдискове, с които може да се възстанови зададената от завода предварително инсталирана оригинална конфигурация.

Service Desk ще съгласува с вас по-нататъшното процедиране.

Използваме случая да ви обърнем внимание, че в случай на гаранционен събитие, ние ще запаметим дадените от вас данни с цел обезпечаване на качеството. Тези данни ще бъдат използвани в рамките на гаранционното обслужване за оценка и контрол на нашия сервизен персонал и нашите оторизирани партньори за сервизно обслужване. Това се предприема с цел, да се осигури висок стандарт на качеството на сервизните работи при нашите партньори в рамките на групировката FTS и нейните дъщерни фирми и централи. За тези цел данните може да бъдат предоставени и на квалифицирани и съответно упълномощени трети лица.

Ако в отделен случай не желаете, вашите лични данни за обслужване на гаранцията да бъдат запаметявани, използвани и / или предоставяни в рамките на мероприятията за обезпечаване на качеството, вие можете по всяко време да ни уведомите за това по телефона на нашия Service Desk.

При използване на компютърен хардуер или софтуер винаги се препоръчва регулярно подsigуряване на данните. Подsigуряването на данните е обезателно необходима особено преди сервизни работи, тъй- като не може да се гарантира при всеки отделен случай, че сервизните работи няма да доведат до загуба на данни. Моля имайте предвид, че отговорността за цялостното подsigуряване на данните, включително и на приложния софтуер и операционната система е изцяло ваша като потребител и ползвател на уреда. Гаранция от страна на FTS за възникнала загуба на данни и информация при дейности по обслужване на гаранцията е категорично изключена.

## Ограничена гаранция за компоненти/ консумативи

За следните компоненти/ консумативи обхватът на гаранцията може да бъде различен от този за продукта, с който сте получили компонентите. Моля имайте предвид, че е възможно за компонентите да важи и отделна гаранция на друг производител.

Компоненти/ консумативи	Вид на гаранцията	Срок на гаранцията
Отделно закупени, невяключени в опаковката на системата, мишка и клавиатура	Гаранция за материалите	24 месеца
Включени в опаковката на системата мишка и клавиатура	Гаранция за материалите	12 месеца, в отделни държави е възможен и по-дълъг срок
Отделно закупени, невяключени в опаковката на системата компоненти, напр.: хард дискове, оптични устройства, видеокарти, медии за съхранение и т. н.	Гаранция за материалите	Най-малко 6 месеца, в отделни държави е възможен и по-дълъг срок
Акумулаторни батерии	Гаранция за материалите	12 месеца  С времето физическите и химическите процеси водят до намаляване на капацитета на акумулаторните батерии. Поради това FTS предоставя за тези продукти ограничена 12-месечна гаранция.  - Новите Battery Backup Units (BBU) за SAS/RAID контролери запазват кешираното съдържание на контролера до 72 часа. За периода на ограничената гаранция гарантираме запазване на кешираното съдържание на RAID контролера за период от 24 часа.
Принадлежности като тонколони, микрофон, слушалки, чанти, USB стикове	Гаранция за материалите	24 месеца
периферни устройства като принтери, скенери, камери и т. н.	Важат гаранционните условия на оригиналния производител <sup>1)</sup>	различно за отделните производители

APC-USV (приставка)	Важат гаранционните условия на оригиналния производител	36 месеца, различно за отделните производители
Медии за съхранение на данни за софтуерни продукти	Гаранция за материалите	6 месеца <sup>*)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Storage: важи общата гаранция  b) Work Place Systems: важи общата гаранция или указаната в техническото описание гаранция	

<sup>\*)</sup> Данни за вида, обхвата и срока на гаранциите на оригиналните производители се съдържат в приложената към продукта информация или могат да бъдат получени от отдела за техническа поддръжка на Fujitsu.

<sup>\*\*)</sup> В рамките на шест месеца след закупуване FTS заменя информационни носители, ако те са доставени заедно с продукт на FTS и още при доставката са проявили физически дефект. Самият софтуер не е предмет на гаранцията.

За батерии, интегрирани в дънната платка, важи гаранцията за съответния уред.

## Изключения от гаранцията

### В гаранцията не се включват:

- незначителни неизправности или отклонения в характеристиките на продукта, които не са меродавни за стойността и употребата по предназначение на уреда
- Предоставянето и инсталиране на пакети обновяване на BIOS, драйвери или софтуер
- Деактивиране на защитни функции, изтриване на пароли и др.
- Подсигуряване или възстановяване на специфични за клиента данни или софтуер
- Нова инсталация при неработещи програми и операционна система (напр. вследствие на изтриване на системни данни, грешни системни настройки или саморазмножаващи се програми, напр. компютърни вируси)
- Безупречна и безгрешна работа на интегриран, инсталиран или доставен заедно с продукта софтуер, както и за качество, работоспособност, пазарна пригодност или пригодност на този софтуер или на документацията към софтуера за някаква определена цел, дори и когато той е доставен заедно с продукт на FTS.
- Износване на носители на данни, задно осветление на LCD - монитори, електронно-лъчеви тръби на плазмени монитори / CRT-монитори (запечатване на картина или загуба на яркост)

- Смяна на употребени батерии
- Износващи се части и консумативи (напр. касети за печатащо устройство)
- отслабващ капацитет на акумулатори
- Грешки в пикселите при дисплеи за ноутбуци и LCD-монитори в рамките на клас II по ISO 9241-307

**Гаранцията не обхваща по-нататък и диагностиката и отстраняване на неизправности, предизвикани от:**

- неправилно или не по предназначение използване на уреда от клиента или трети лица (напр. счупване на LCD-монитора, механични или корпусни повреди, дефектни кабели или щепсели); за неправомерни се считат по-специално действия, които не отговарят на предписанията в ръчника за продукта
- форсмажор (попадане на мълния, наводнение, война и пр.)
- замърсявания (на мишката, лентодвижещите устройства и др.)
- необичайни въздействия на околната среда (пренапрежение, магнитни полета и пр.) или
- други, независещи от FTS обстоятелства.

**Гаранцията се прекратява,**

- когато продукти на FTS се оборудват или използват с части, компоненти или периферни устройства, които не са разрешени от FTS за конкретното приложение,
- когато сервизни услуги / ремонти или други изменения на продукта са извършени от неоторизирани от FTS лица,

освен в случаите, когато дефектът доказуемо не е предизвикан от тези събития и не е в резултат от тях.

## Ограничение на гаранцията

Допълнителни, различни от изрично упоменатите в гаранционните условия претенции на имащият право на гаранция са изключени, доколкото съгласно съответно задължително приложимото местно законодателство са наложени изисквания за оказване на гаранция от страна на FTS. Това важи по-специално и по отношение на претенции за обезщетение при вторични дефекти, пропуснати ползи загуба на данни и информация или щети вследствие на прекъсване на работа.

## Приложимо право

Гаранцията се тълкува по смисъла на приложимото право на страната, в която е извършена първоначалната покупка на продукта от крайния потребител от даден търговец. Спогодбата за договори за международна търговия със стоки не намира приложение.

## Срокове за предоставяне на услугите

За услуги FTS TopUp със зададени нива на обслужване допълнително важат и следните дефиниции:

### Време за реакция

Време за реакция означава периодът от приемането на сигнала за повреда до момента, в който техникът нормално пристига при клиента с необходимата за диагностика резервна част (ако е необходимо). Измерването на времето за реакция прекъсва извън договорените часове на обслужване. Времето за реакция не е приложимо, когато дадена повреда може да бъде отстранена дистанционно(remote).

Отстраняването на повредата трае, докато ИТ-инфраструктурата е отново готова за работа, съотв. докато се постигне подходящ напредък при решаването на проблема. Работата може да бъде прекъсната временно при необходимост от допълнителни части или ресурси, но продължава, когато те бъдат осигурени.

### Време за възстановяване

Време за възстановяване означава периодът от получаване на сигнала за повреда до момента, в който сервизен техник обичайно възстанови експлоатационната готовност на хардуера, който е идентифициран като повреден. Измерването на времето за възстановяване прекъсва извън договорените часове на обслужване.

Времето за възстановяване не включва времето, необходимо за възстановяване на данните и/или инсталиране на софтуер, операционна система или съответни актуализации, и/или възстановяване на специфичната за клиента конфигурация.

# Fujitsu Technology Solutions

## фирмасының өнімдеріне кепілдеме

Fujitsu Technology Solutions компаниясының (осыдан кейін «FTS») сапалы бұйымын таңдап алғаныңыз үшін өзіңізге алғысымызды білдіреміз. Біздің бұйымдарымыз техника және сапа саласында қойылатын жоғары талаптарын орындап қанағаттыру үшін дамытылып өндіріледі. Бұдан да зор талаптарды орындау үшін біз өзіңізге, өзіміздің тұтынушымыз ретінде, бұйымдарымыз үшін төменде көрсетілген шарттарға сәйкес кепілдеме береміз. Осы шарттар, өзіңіз сатып алған бұйымда материал бұзылуы немесе өндеу арқылы пайда болған бұзылған жерлері болғанда, қолданылады.

Осы берілген кепілдеме FTS компаниясының өзінің жаңа бұйымдарын алғашқы рет сатып алушыларға қарай еркін беріп отырған міндеттемесін білдіреді. Қолданылған бұйымдар ретінде FTS тарапынан сатылатын бұйымдар үшін бұл кепілдеме жарамсыз. **Бұйым тұтынушы ретінде өзіңізде, сонымен қатар, осы кепілдеме шарттармен шектелмейтін заңды кінәрат-талаптарыңыз бар болуы мүмкін.** Басқа түрлі немесе осы кепілдемеде көрсетілген шарттарда көрсетілмеген, басқаша болған кінәрат-талаптарыңыз осы кепілдеме арқылы қойылынбайды. Осыған қарамастан, осы шығарушы берген кепілдемесімен қатар FTS компаниясының сату серіктес компаниясы немесе үшінші тараптар арқылы берілетін кепілдемелері бар болуы мүмкін – осы кепілдемелер бойынша кінәрат-талаптарды тек қана осы кепілдемелерді берген компаниялар атына қойылады.

## Кепілдемелік шарттар

Кепілдемелік қызмет көрсетуге талаптары кепілдеме сатып алушының алғашқы сатып алған күнінен – (чектің түпнұсқасында немесе жеткізіп берушінің тауар құжаттамасында) көрсетілген күннен басталады. Кепілдемелік қызмет тек чектің немесе жеткізіп берушінің тауар құжаттамасы көрсетілгенде ғана іске асады. Сондықтан да чек пен тауар құжаттамасын кепілдемелік құжаттармен бірге сақтаңыз.

Чек пен тауарды жеткізіп берушінің құжаттамасында құрылғының атауы мен идентификациялық нөмірі белгіленуі қажет.

Кепілдеме кінәрат-талаптарын FTS бұйымдарында бұзылған немесе ақау-кемшіліктері бар бөлшектерін көргеніңізде дереу FTS компаниясы немесе оның сату не қызмет көрсету серіктес компанияларына білдіруіңіз керек.

## Кепілдеме қызметін көрсету және оның көлемі

Басқаша көрсетілмегенде, осы кепілдемеде көрсетілген уақыт ішінде пайда болатын материал және өндеу бойынша кез келген ақау-кемшіліктері осы кепілдеме арқылы өтелінеді. Өзіңіз сатып алған FTS бұйымы үшін берілген кепілдеменің мерзімі және түрі туралы мәліметті және осы кепілдеменің өзіңіз тұрып жатқан аймақтағы күші туралы мәліметті осы бұйым салынған қораптағы «Кепілдеме туралы мәліметтері» кітапшасында немесе аталуы «Кепілдеме мәліметтері» деген сілтеме астында оқи аласыз. Кепілдеме түрі және мерзімі бойынша айырмашылықтар туралы мәліметті бұйымның өзіңізге, тұтынушы ретінде, алғашқы рет жаңа бұйым ретінде сатылған сату туралы чек немесе өзіңізге жіберіп беру туралы құжаттамасының түпнұсқасында таба аласыз. Сондықтан, осы құжаттардың бәрін сақтап жүруіңіз ләзім!

Осы кепілдеменің мөлшері мен жалпы шарттары туралы толығырақ мәліметтер төменде берілген. Егер сіз FTS бұйымдарды Fujitsu компаниясының Орталық Еуропа, Таяу Шығыс, Африка және Индия елдерін қосатын сату аймағынан (CEMEA&I) тыс жерде Fujitsu компаниясының басқа сату серіктесінде сатып алсаңыз, осы кепілдеме бойынша жалпы шарттар қолданылмайды. Бұл жағдайда, мүмкін болатын кінәрат-талаптары жауапты жергілікті Fujitsu ұйымы атына қойылуы тиіс. Кепілдеменің мерзімі мен түрі сол елдегі жауапты жергілікті Fujitsu ұйымының кепілдеме шарттары арқылы белгіленеді – осы шарттарды сіз интернетте оқи немесе осы жергілікті ұйымынан сұрап біле алуыңыз мүмкін.

Кепілдеме тиісті емес пайдалану салдарынан пайда болған ақауларға жүрмейді. Тиісті пайдалану дегеніміз өніммен пайдалану нұсқауында және пайдалану бойынша өнім құжаттамасында көрсетілген жайттарды білдіреді. Кепілдеме аппараттық қамтамасыз ету өнімділіктердің параметрлерін қалпына келтірумен шектеледі. Бұл үшін беріліп отырған өнім талаптарына техникалық деректер негізінде FTS фирмасының өзгешеліктеріне сәйкес тестілеу барысында түпнұсқалық өнімге талап етілетін талаптарға сәйкестік қажет. FTS фирмасының кепілдемесі өз клиентінің беріп отырған жайттары мен бағдарламалық қамтуын қалыпқа келтірмейді. Жоғарыда көрсетілген пайдалану мерзімінің ішінде және төменде жазылған түрлер бойынша кепілдеме FTS фирмасының таңдауымен (құралды жөндеу немесе ауыстыру) орындалады. Материалдың ақаулары байқаған жағдайда бөлшектер жаңа немесе қазіргі заманға сәйкес келетін детальдарға ауыстырылады. Қажет болған жағдайда құрылғының барлығы немесе бір бөлігі дәл сондай қызметтік сипаттары бар құрылғыларға ауыстырылады. Кепілдемелік қызмет кез келген жағдайда бұзылған өнімнің бағасымен шектеледі.

Бұзылған детальдар кепілдеме шеңберінде FTS фирмасының меншігіне ауысады және оны клиент сақтауы қажет. Осы детальдар FTS фирмасына тапсырылмаған жағдайда оның бағасы бойынша құнын фирма клиенттен талап етуге құқықты.

Кепілдеме шарттары қолданылатын жағдайларда бұйымнан шығарылып алынған ақау-кемшілігі бар бөлшектер елдің жергілікті жауапты FTS ұйымының меншігі болып саналып, тұтынушы тарапынан – қосалқы бөлшектерінің түріне байланысты – FTS ұйымымен келісіп белгіленген белгілі бір мерзім ішінде мүмкін бола алатын тексеру үшін сақталынуы қажет. Осы бөлшектер, талап бойынша FTS компаниясына тапсырылмаса, FTS осы тұтынушы тарапынан жаңа бұйым сапасына сай келетін қосалқы бөлшегінің бағасына сай келетін сомасын өтеуін талап етуге құқығы бар. Бұл шарт, тұтынушы тарапынан қатты дискті өзінде сақтау үшін қосымша опцияларын сатып алған жағдайда, қатты дисктер үшін қолданбайды.

Кепілдеме күшке кіретін жағдайларда, FTS бұйымына орнатылуы керек болатын жағдайларда FTS компаниясының өзі шығарған бөлшектері үшін жөнделген бұйымның қалған мерзімі жарамды болып саналады.

Мәлімет сақтау құралдықтар үшін, жүйенің кепілдеме көлеміне байланысты болмайтын түрде, тек қана осы кепілдеме шарттарында жазылып көрсетілген шектеулі көлем ғана жарамды (Бөлшектер/қолданатын материал үшін шектеулі кепілдеме тарауын оқыңыз).



Егер кепілдеме кеңейту шеңберінде басқаша келісім жасалмағанда, кепілдеме бойынша қызметтер FTS немесе оның серіктес құқықты компаниялары тарапынан қолданылатын жерде белгіленген жұмыс уақыттарында өткізіледі. Жұмыс уақыттары елдің мемлекеттік немесе аймақтық ережелеріне сай өзгеріліп туруы мүмкін.

Арнайы техникалық білімі жоқ болған тұтынушының өз тарапынан модульдерді ауыстыру мүмкін болған жағдайларда, және электр қуатына қатынасты емес бөлшектерін ауыстыру керек болған (CRU – *Customer Replacement Unit*– Тұтынушы тарапынан ауыстырыла алынатын бөлшек) жағдайларда, FTS тұтынушыға, ақау-кемшіліктері бар бөлшектерді ауыстыру үшін қосалқы бөлшекті жіберіп, осы бөлшекті FTS тарапынан жіберілетін нұсқаулық бойынша тұтынушының өз тарапынан орнатуын немесе қосуын талап етуге құқықты. Осы жағдайларда, FTS ақау-кемшіліктері бар немесе ауыстырылуы қажет болған бөлшекті немесе ауыстырылуы қажет болған компонентті FTS компаниясына жіберілуін талап етуге құқықты.

## Кепілдеменің жеке түрлеріне сипаттама

### Қосалқы бөліктері үшін кепілдеме



Интербелсенді Service Desk көмек жүйесімен хабарласқаннан кейін клиент бұзылған құрылғыны FTS фирмасы көрсеткен арнайы сервистік кәсіпорынға (сервис бойынша серіктестік немесе жөндеу орталығына) апаруы қажет. Кепілдемелік жағдайда FTS фирмасы материалдармен қолдану немесе қосалқы бөлшектермен пайдалану бойынша, ақауды жоюға талап етілген тасымалдау шығындарын өз мойындарына алады. Жұмсалған жұмыс уақыты үшін шығындарды, сондай-ақ біліктілікке сәйкестілігі бар сервистік ұйым (кәсіпорын – сервистік қызмет көрсету жөнінде серіктестік немесе жөндеу орталығы), клиент өзіне жеке қауіп-қатер мен жауапкершілікті өз мойнына алады.

### Сервистік қызметте (Bring-In) қызметіндегі сервисімен



#### кепілдеме

Интербелсенді Service Desk көмек жүйесімен хабарласқаннан кейін клиент бұзылған құрылғыны FTS фирмасы көрсеткен арнайы сервистік кәсіпорынға (сервис бойынша серіктестік немесе жөндеу орталығына) апаруы қажет. Кепілдемелік жағдайда FTS фирмасы жұмыс уақытымен пайдалану бойынша және талап етілген материалдармен немесе қосалқы бөлшектермен пайдалану бойынша шығындарды өз мойындарына алады. Клиент құрылғыны арнайы сервистік кәсіпорындарға (сервис жөнінде серіктестік немесе жөндеу орталығы) жеткізу шығындарын және кері қарай жеткізуді, жеке қауіп-қатер мен жауапкершілікті өз мойнына алады.

### Базаға қайыруға кепілдеме (жөндеу

#### кәсіпорынындарындағы сервисімен кепілдеме)



Клиент интербелсенді Service Desk көмек жүйесі арқылы құрылғының істен шыққаны туралы хабарлайды. Егерде интербелсенді Service Desk көмек жүйесі арқылы берілген кеңестер негізінде бұзылған жерді жөндеу мүмкін болмаған жағдайда, клиент FTS Servicepartner фирмасының қандай серіктестік кәсіпорынына құрылғы аппаратының жайын хабарлайды. Бұл жағдайда клиент өнімді жеткізіп беру және сақтандыруға сай шығындарды өз мойнына алады. Кепілдемелік жағдайда FTS фирмасы материалдар және қосалқы бөлшектерді, сонымен қатар, ақауды жоюға жұмсалған уақыт шығымын және өнімді клиентке қайтаруға немесе оны FTS фирмасының сервистік қызмет көрсету бойынша өкілетті серіктестігі бар басқа елді мекеннің аймағында жөндеу үшін жауапкершілікті өз мойнына алады.



## Қабылдау және қайтарумен кепілдеме

Клиент интербелсенді Service Desk көмек жүйесі арқылы құрылғының істен шыққаны туралы хабарлайды. Егерде интербелсенді Service Desk көмек жүйесі арқылы берілген кеңестер негізінде бұзылған жерді жөндеу мүмкін болмаған жағдайда, клиенттен құрылғы алынады да, оны жөндеу үшін жөндеу орталығына апарылады. Жөнделгеннен соң құрылғы кері қарай клиентке қайтарылады. Кепілдемелік жағдайда FTS фирмасы тасымалдау, материалдар және қосалқы бөлшектерді, сонымен қатар, құрылғыны кері қарай жеткізуге жұмсалған шығындарын өз мойнына алады.



## Есікке дейін жеткізу кепілдігі

Егер бұйым ақаулы болса тұтынушы ол туралы техникалық қолдау қызметіне хабар беруі мүмкін. Егер ақаулықты телефон арқылы шешуге болмаса, өндіруші ақаулы бұйымның орнына жаңа бұйым жеткізіп береді. (Есікке дейін жеткізу кепілдігі дегені «есіктен есікке дейін жеткізу» деп есептеледі).



## Жергілікті қызметтер көрсетуі қосылған кепілдеме

Тұтынушы өзінің бұйымының дұрыс жұмыс істемей тұрғаны туралы телефон арқылы Қызмет Көрсету Бөліміне мәлімет береді. Егер бар болған қателердің Қызмет Көрсету Бөлімі тарапынан телефон арқылы жойылуы мүмкін болмаса, FTS тарапынан берілген құқығы бар қызмет көрсетуші техник маманы тұтынушының бұйым қолдану орнына барып, сол жерде бұйымды көріп қателерді жояды.

FTS фирмасының серіктестігі немесе кәсіпорыннан сервистік қызмет көрсету бойынша, FTS жөндеу орталығынан 50 км-ден кем, яғни бір сағаттан көп уақыт алмайтын жерде болу керек. Егерде тұрғылықты жер алыс қашықтықта болса FTS фирма артық қашықтыққа кеткен және уақыттың құнын клиенттен құрылғыны әкеп бергеннен кейін немесе орнында жасауға мүмкіншілік болмай FTS фирмасына жөндеуге әкелінген жағдайда жөндеу жұмысынан кейін есептеп алады.

Қызмет көрсету аймағы туралы сұрақтары бойынша біздің Қызмет Көрсету Бөліміміз өзіңізге көмек көрсетуге дайын. Кепілдеме қолданған жағдайда, керек болатын жұмыстар үшін FTS 50 км шеңберінде жатқан жерлерде өткізілетін жұмыс және жол шығындарын, мүмкін бола алатын тасымалдау шығындары мен керекті материал үшін шығындарын өзі өтейді. Ал егер жергілікті қызметтер көрсетуі қосылған кепілдемесіне осыдан басқа белгілі жолға шығу уақыты немесе жүйені қайта іске қосу уақыты енгізілсе, төменде көрсетілген шарттар қолданылатын болады (қызмет көрсету уақыты туралы тарауын оқыңыз)

## Кепілдеме қолданылатын жағдайдағы әрекеттер

Төменде сізге кепілдеме қызметін талап еткен жағдайда не істеуіңіз керек екені түсіндіріледі.

Егерде сіздің FTS фирмасымен өндірілген өнімінің байқаусызда еш нәрсеге қарамастан, ақаулары болып шыққан жағдайда, ең алдымен интербелсенді Service Desk көмек жүйесімен хабарласуыңызды сұраймыз. Ол жерде біздің қызметкерлеріміз сізге ақаулар мен функционалдық жаңылуларға диагностика жасауға көмектеседі.

Қызмет көрсетуші Service Desk телефон нөмірлерінің тізімі өзіңіз сатып алған бұйымыңыздың қорабына салынған, немесе сіз осы нөмірлерді интернетте <http://ts.fujitsu.com/support/serviceDesk.html> бетінде оқи аласыз. Төменде көрсетілген мәліметтердей телефон соғу алдында алдын ала дайын етіп қолда ұстап отырыңыз:

- Өзіңіздің атыңыз, тегіңіз, мекен-жайыңыз, пошта индексі мен өзіңізге телефон соға алу үшін телефон нөміріңізді
- Модель аталуы, артикулдық кодын, және бұйымның сериялық нөмірін
- Бұйымды сатып алған күн/ай/жыл және мекен туралы мәліметтер
- Бөгеуілдің қысқаша сипаттамасы.

Кепілдемелік жағдайда құрылғымен бірге берілген түпнұсқалық компакт-дискіні оңай жерде дайын ұстап отырыңыз, себебі ол алдын-ала орнықтырылған кәсіпорын арқылы түпнұсқалық құрылымды қалпына келтіре алады.

Содан соң, Service Desk жүйесі сізбен ары қарай болатын әрекеттерді келіседі.

Сізден ұсынылған кепілдеме жағдайы, біз арқылы сапамен қамту үшін сақталатынын көрсеткіміз келеді. Бұл деректер кепілдемелік жағдайларда жүзеге асырылатын сервисті жұмыстардың шеңберінде, біздің сервистік қызметкерлеріміз бен беделді серіктерімізді бақылау үшін қолданылады. Бұл біздің FTS кәсіпорындары топтарының ішкі сервиси, сондай-ақ еншілес және аналық кәсіпорын бойынша серіктестерімізбен ұсынылатын жоғары деңгейлі сервиспен қамту мақсатында жасалады. Бұл мақсаттарда деректер сәйкес тапсырмаларды орындайтын білікті үшінші адамдарға беріле алады.

Егерде жеке жағдайда сіздің жеке деректеріңіз сақталмасын, қолданылмасын және көрсетілмесін десеңіз бізге телефонмен Service Desk жүйесі арқылы хабарлай аласыз.

Біз сізден аппаратық-бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеуде үнемі деректеріңізді сақтап отыруыңызды сұраймыз. Деректерді қорғау міндетті түрде сервистік жұмыстарды жүзеге асырудың алдында қажет болады, себебі кез келген уақытта бұл жұмыстар деректердің жоғалып кетуіне кепілдік бермейді. Деректерді толық түрде сақтап қалуда, қолданбалы бағдарламалар мен операциялық жүйені бағдарламалық қамтамасыз етуді қоса алғанда, жауапкершілік құрылғының пайдаланушысы ретінде сізге жүктелетінін естен шығармауыңызды өтініміз. Кепілдемелік қызмет көрсету шеңберінде деректер мен ақпараттар жоғалып кетсе, FTS фирмасы ешқандай жауап тартпайды.

## Бөлшектер/қолданылатын материалы үшін шектелген кепілдеме

Төменде көрсетілген бөлшектер/қолдану материалдары үшін кепілдеменің көлемі бөлшектермен бірге сатып алған бұйым үшін берілетін кепілдемеден айырмашылығы бар болуы мүмкін. Бөлшектер үшін басқа шығарушылардың бөлек берілген кепілдемесінің бар болуына назар аударуыңызды өтініміз.

Бөлшектер / қолданылатын материалдар	Кепілдеме түрі	Кепілдеме мерзімі
Бөлек түрде сатып алынған, жүйе қорабына қосылмаған пернетақтасы мен тышқан	материал үшін кепілдеме	24 ай
жүйе қорабына қосылған пернетақтасы мен тышқан	материал үшін кепілдеме	12 ай, елдерге қарай айырмашылықтары бар болуы мүмкін
Бөлек түрде сатып алынған, жүйе қорабына қосылмаған бөлшектер, мысалы:  қатты дисктер, оптикалық диск жүргізушілер, графикалық карталар, жады сақтаушы, т.б.	материал үшін кепілдеме	ең азы 6 ай елдерге қарай айырмашылықтары бар болуы мүмкін  кепілдеменің ұзынарақ мерзімі мүмкін
Қайта толтырыла алынатын батареялар (аккумуляторлар)	материал үшін кепілдеме	12 ай  - қолдану уақытында физикалық және химиялық процесстер аккумуляторлардың күшінің азайып кетуіне апарады. Сондықтан, FTS осы бұйымдар үшін 12 айға дейін шектелген кепілдеме береді.  - SAS/RAID тексеруші үшін жаңа «Battery Backup Units (BBU)» бөлшектері тексеруші кэш-жадысының мазмұны 72 сағатқа дейін сақтап отырады. 12 айға берілетін шектелген кепілдеме мерзімі ішінде біз RAID тексерушінің кэш-жадысының мазмұны 24 сағатқа дейін сақтап отырылуына кепілдеме береміз.
Сыртқы дауыс зорайтқыш, микрофон, құлаққалқан, дорбалар, USB таяқшасы ж.т.б. сияқты толымдаушы бөлшектер	материал үшін кепілдеме	24 ай

Принтер, сканнер, камералар сияқты т.б. сырттағы құралдыр	бұйым шығарушының кепілдеме шарттары қолданылады <sup>*)</sup>	шығарушыға байланысты
APC-USV (түпқойма құралы)	бұйым шығарушының кепілдеме шарттары қолданылады <sup>*)</sup>	36 ай, шығарушыға байланысты
Бағдарламалық қамтамасыз ету бұйымдарының мәліметтерді жадыда сақтау құралдары	материал үшін кепілдеме	6 ай <sup>**)</sup>
Флэш-диск (SSD)	а) сервер & сақтау: жүйелік кепілдеме қолданылады  б) Work Place жүйелері: жүйелік кепілдеме қолданылады немесе бұйымның құжаттарында көрсетілген кепілдеме қолданылады	

<sup>\*)</sup> Шығарушы кепілдемесінің түрі, көлемі және мерзімі туралы мәліметтерді бұйыммен бірге қорапшаға салынған құжаттамада таба аласыз немесе Fujitsu компаниясының техникалық қызмет көрсету бөлімінен ала аласыз.

<sup>\*\*) Бұйымды сатып алғаннан кейін алты айлық мерзім үшін, егер осы бұйым FTS бұйымымен бірге сатылып, бұйымды жіберіп тапсырған уақытта физикалық ақау-кемшіліктері бар болғанда, FTS тарапынан мәлімет тасушысы ауыстырылып беріледі. Бағдарламалық қамтамасыз ету бұйымның өзі кепілдеме тақырыбы болмайды.</sup>

Жүйелік тақтасындағы батареялар үшін сол бұйымдардың шығарушған өндірушілердің кепілдемелері жарамды.

## Кепілдеменің шығарылуы

### Кепілдеме келесілерге таратылмайды:

- Азғантай ақауларға немесе құрылғының құнына еш кедергі келтірмейтін сапалық жағынан өзгерістер болса;
- BIOS-тың қазіргі заманғы нұсқаларына; драйверлердің немесе бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсыну мен орнықтыруға;
- Қорғау функцияларымен парольдер өшірілгенде;
- Спецификалық деректер немесе клиенттің бағдарламасын сақтауға;
- Операциялық жүйенің қатардан шығып қалған бағдарламаларына (мысалы, файлдың жүйесі үшін маңызды түрде өшіру, жүйенің дұрыс емес орнықтыру немесе бағдарламаларды өздігінен көбеюі, мысалы, вирустерді жұқтырудың салдарынан);
- Кіріктірілген немесе мінсіз жұмыс істеуге қойылған бағдарламалық немесе құжаттамалық қамту олардың кез-келген мақсатқа қолданылуының қамтамасыз ету деректерінің қажеттілік жағдайынан шықса, тіпті ол FTS өнімімен орнықтырылған жағдайда да өз күшін жояды.
- Деректерді сақтағанда, сұйық кристалды диодтардың фондық жарығын түсіруде, плазмалық экрандардың/мониторлардың электрондық-сәулелік түтіктерін (күйіп кету немесе бейнелеу жарықтылығының төмендеуі) орнықтырғанда;
- таусылған батареяларды ауыстырғанда;
- тозып кеткен детальдар мен шығыс материалдарына (мысалы, принтерлер үшін картридждер)
- аккумулятор сыйымдылығының төмендеуіне;
- ISO 9241-307 классына тиісілі ноутбуктар дисплейі мен сұйық кристалды мониторлардың шеңберінде пиксельдердің жаңылуына

### кепілдеме осыдан да басқа төменде көрсетілген диагностикалар мен ақауларды жөндеу кезінде іске аспайды:

- Құрылғыны тиісті емес немесе сәйкестігі келмейтін қолданыста пайдаланса немесе онымен үшінші біреу жұмыс істеп (мысалы, сұйық кристалды диодтардың сынуы, механикалық бүліну немесе қораптардың зақымдануы, ауқымды өткізгіштермен немесе штекерлермен қолдану) құрылғы істен шықса және анықтауышта көрсетілген жайттардан басқа іс-әрекеттер жүргізілсе;
- Форс-мажорлық жағдайлар болғанда (найзағай ұру, су тасу, соғыс және т.б.);
- загрязнение или порча (мышка, движущий диск и т.д.);
- Тышқан, магниттік таспасындағы деректерді сақтаушы арналған дискіқозғағыштар және т.б. кірлеп кеткенде;
- Қоршаған ортада әдеттен тыс ықпалдарға жол берілгенде (тоқ кернеуінің ұлғаюы, магниттік дала және т.б.) немесе басқа да жағдайлар болғанда FTS фирмасына жауапкершілік жүктелмейді.

**Кепілдеме қызметін көрсетуде талаптар мынадай жағдайларда заңсыз болып табылады, егерде:**

- FTS фирмасының өнімдері FTS фирмасымен рұқсат берілген детальдармен, компоненттерімен қамтылады, ал фирма рұқсат етпейтін перифериялық құрылғылар қолданылса кепілдеме іске аспайды;
- Сервистік жұмыстар/жөндеу немесе басқа құрылғының өзгерістерін жөндеу FTS фирмасының беделді адамдарымен жүргізілмеген болса кепілдеме расталмайды.

Если заказчик подтверждает что какие-либо дефекты образовались впоследствии возникших обстоятельств.

## Жауапкершілікті шектеу

Сатып алушының кепілдемелік қызметіне құқығы талап қойылатын шеңберден шығатын болса екі жақтың кез келген талаптары, осы кепілдемелік шартта бір мән берілген және рұқсат етілген елде қолданылатын заңнамаға сай, FTS фирмасы жағынан, мәжбүрлеген түрде міндеттемелер мен жауапкершіліктердің талап етілуінде жүзеге асырылады. Жоғарыда көрсетілген, әсіресе, жанама шығын, аңғармай қате жіберілген жағдайда, деректер мен ақпараттардың жоғалып кетуінде, пайдалануда үзіліске жол берілген жағдайларда қолданылады.

## Іске асырылатын құқық

Кепілдеме көрсетілген елді мекенде сатушыдан сатып алған соңғы клиентпен күшіне енеді және оған өз деңгейінде түсіндірілуі қажет. Тауарлардың халықаралық деңгейдегі таратылуы жайындағы келісім қолданылмайды.



## Қызмет көрсету мерзімдері

Белгіленіп қойылған қызмет деңгейлері бар FTS TopUp қызмет көрсету түрлері төменде көрсетілген шарттармен қолданылады:

### Жолда болу уақыты

Жол уақыты бұйымдағы қате немесе бөгеуіл туралы түскен мәлімет уақытанан басталып, техника маманы қателер немесе бөгеуіл себебін белгілеп, керекті қосалқы бөлшектерін (керек болса) тұтынушының бұйым қолданып жатқан жеріне келіп жеткен уақытына дейінгі мерзімді білдіреді. Ал келісілген қызмет көрсету уақытынан тыс болған уақытта жол уақыты өлшерімі тоқтатылып, өткізілмейді. Қателер ұзақтан (remote) шешіле алатын жағдайларда техника маманы жолға шықпайтын болады.

ИТ инфражүйесінің қайта іске қосылып, қайта қолданылатынына дейін немесе бөгеуіл шешіліп қойылғанша дейін, бұйымдағы қате немесе бөгеуіл белгіленіп тұрады. Қосымша қосалқы бөлшектер немесе ресурстар керек болған жағдайда жұмыс біраз уақыт үшін тоқтатылып қойылуы мүмкін, осы бөлшектер енгізілгеннен кейін жұмысты әріғарай жалғастыру мүмкін.

### Қалпына қайта келтіру уақыты

Қалпына қайта келтіру уақыты деп қате деп белгіленген аппараттық құрылғалары туралы түскен мәлімет уақытанан басталып, техника маманы тарапынан осы құрылғыларды қайта қалпына келтіріп, іске қосуға дайын етілетін уақыт саналады. Ал келісілген қызмет көрсету уақытынан тыс болған қайта қалпына келтіру жұмыстары бойынша уақыт өлшерімі тоқтатылып, өткізілмейді.

Мәліметтерді қайта қалпына келтіру және/немесе бағдарламаларды, жұмыс жүйесін немесе лайықты жаңарту бағдарламаларын орнату және/немесе тұтынушының өзінің арнайы орнатуларын қайта қалпына келтіру жұмыстары осы қалпына қайта келтіру уақытына кірмейді.



# Fujitsu Technology Solutions 产品保修

感谢您选择 Fujitsu Technology Solutions ( 下面简称“FTS” ) 的优质产品。

我们开发的产品可以同时满足质量和技术的高标准。

为了进一步确保质量，我们根据以下条件向您 ( 最终客户 ) 提供我们产品的保修。

如果您购买的产品在材料或工艺方面存在缺陷，您有权享用此类保修。

提供的保修基于 FTS 作为制造商需向新设备的最初购买者履行的自愿义务。保修不适用于 FTS 作为使用过的设备投入流通的设备。

**此外，最为最终客户，您可能享有不受这些保修条件限制的法定求偿权。**

除了此处介绍的求偿权之外，不得根据保修主张其他求偿权。除此之外，可能存在 FTS 销售合作伙伴或其他第三方的其他独立保修，这可针对相应情况专门提出。

## 保修条件

保修从最终客户从代理商处最初购买产品的日期算起 ( 原始购买收据的购买日期或原始交付说明的日期 )。请注意，只有出示原始购买收据或原始交货说明，才能主张保修要求。

因此，请始终将购买单据或交付说明与保修单据一起妥善保管。

收据/说明必须注明产品名称和产品标识号。

在发现故障时，应该立即向销售或服务合作伙伴或者 FTS 服务台提出保修申请。

## 保修服务的范围和履行

除非另有规定，否则保修涵盖在相应保修期内出现的所有材料和人工缺陷。

下文详细介绍了保修概述中规定的、适用您 FTS 产品的保修类型和期限。

但是，保修类型和期限的变化可能会体现在以新条件向您（最终客户）销售产品时创建的原始发票或原始交付说明。因此，请将这些文档存放在安全位置。

下文将详细介绍保修的范围和一般条件。如果您从 Fujitsu 中欧、中东、非洲和印度 (CEMEA&I) 销售地区之外的区域 Fujitsu 国家级组织购买 FTS 产品，则不适用这些保修条件。

在这种情况下，必须直接向相关区域 Fujitsu 国家级组织提出任何保修申请。那么，仅根据相应区域 Fujitsu 国家级组织提供的保修条件确定保修的类型和期限，相应组织将根据要求在 Internet 上提供此类信息，供您随时查看。

使用不当导致的缺陷不在保修范围内。

正确操作是指根据产品操作手册或文档中描述的条件操作产品。

保修仅限硬件特性的制造以及出现缺陷前原始产品的状况。因此，只要受影响产品符合 FTS 有关原始产品的产品数据表中规定的规格的检测要求，就已足够。FTS

保修不包括恢复客户数据或软件。

在上面规定并将在下面详细描述保修内，保修涉及的修理或更换由 FTS 自行决定。

存在材料和/或处理故障时，应该使用新部件或类似部件更换缺陷部件。

如有必要，应该使用相同或功能相同的产品更换整个产品。

保修服务的价值始终限制为缺陷产品的价值。

在保修申请过程中从产品拆下的任何缺陷部件都将自动成为相关区域 FTS

国家级组织的财产，并且根据更换部件的类型，必须由客户保留一段时间（同 FTS

商定），以进行可能的测试/检查。如果根据要求将这些部件退回给 FTS，FTS

有权向客户出具等同于对应新更换部件的价值金额的发票。

这不适用于客户未购买补充硬盘保留选项的硬盘。

对于在保留案例中使用的原装 FTS 部件，如果这些部件安装在 FTS

产品中，则仅适用维修服务的剩余保修期。

对于数据存储介质，不管系统的保修范围如何，都仅适用这些保修条件中单独介绍的有限范围。

保修服务应该由 FTS 或授权服务合作伙伴在现场当地规定的工作时间提供。

工作时间可能会因国家或区域习惯而异。工作时间可能会因国家或区域习惯而异。

在客户无需专业技术技能和触碰运转组件即可更换模块（称为 CRU - 客户更换部件）的情况下，FTS

保留向客户发送更换部件或组件来解决缺陷的权利，前提是客户遵循 FTS

提供的说明无需帮助即可更换、安装或连接。FTS

在任何情况下都有权要求退回任何和所有存在缺陷和更换的部件或拆下的组件。

## 保修类型说明



### 更换部件保修

在向服务台咨询后，客户应该将缺陷设备带到 FTS 指定的合格维修点（维修合作伙伴或修理中心）。在保修案例中，FTS 应该承担消除故障和必需材料/部件产生的费用。客户应该承担相关人工时间的费用以及往返合格维修点（维修合作伙伴或修理中心）的运送费用和风险。



### 带来保修

在向服务台咨询后，客户应该将缺陷设备带到 FTS 指定的合格维修点（维修合作伙伴或修理中心）。在保修案例中，FTS 应该承担相关人工和必需材料或更换部件产生的费用。客户应该承担往返维修点（维修合作伙伴或修理中心）的运送费用和风险。



### 返回基地保修（送来保修）

客户通过电话向服务台报告缺陷设备。如果服务台无法通过电话解决问题，将告诉客户可将设备送至 FTS 维修合作伙伴处。对于这种情况，客户负责产品的寄发和保险。客户应该承担运送和保险费用。FTS 应该根据承担材料/零部件费用和人工费用，以及送回寄件人或 FTS 授权的维修合作伙伴所在的国家（地区）内的任何其他地址的邮费。



### 收取和送回保修

客户通过电话向服务台报告缺陷设备。如果服务台无法通过电话解决问题，应该从客户处收取设备并将其送至修理中心进行修理。修理后，应该将设备送回给客户。在维修案例中，FTS 应该承担收取费用、必需材料和/或零部件和相关人工费用，以及将设备运送回给客户的费用。



### 送货上门保修

客户通过致电服务台报告故障设备。如果无法通过电话解决问题，则免费将缺陷产品更换为同等产品（“送货上门”是指将新产品送至客户门前，同时收取故障设备）。



## 现场维修保养

客户通过电话向服务台报告缺陷设备。如果服务台无法通过电话排除故障，将派一位 FTS 授权的维修人员前往客户地点来解决故障。

这种现场维修的条件是客户地点与 FTS 维修合作伙伴或 FTS 修理中心的距离在 50 公里或 1 小时车程范围内。如果距离较远，FTS

保留在与客户协商后单独收取交通费用和交通时间产生的额外费用的权利，或保留在客户将设备送往 FTS 集中修理中心后再进行修理的权利。如果无法在现场进行维修，则后者同样适用。

我们的服务台可回答您有关服务区域的问题。如果是保修申请，FTS 将承担半径在 50 公里范围内产生的所有人工和出差时间费用，以及任何必要运输费用和所需设备或更换部件。如果现场服务保修范围还规定了某个响应时间或恢复时间，则适用下文规定的对应条款（参见“服务规定时间”一章）。

## 数据存储介质的有限保修

数据存储介质产品的保修具有限制。在购买后的 6 个月内，FTS 将更换任何证明为交付时存在物理缺陷且由 FTS 随产品提供的数据载体。软件本身不是保修对象。

## 保修案例的准备事宜

以下信息介绍您在保修要求中必须完成的事项。

如果您的 FTS 产品事与愿违地出现缺陷，请先与 FTS 服务台联系。我们的服务台员工将帮助诊断缺陷和故障。他们通常可以通过电话消除故障。

您的产品附带服务台电话号码列表，您也可以在 Internet 上找到此列表：<http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>。任何時候致电服务台，都请准备好以下信息：

- 您的姓名、地址、邮政编码和可联系到您的电话号码
- 产品的型号标记、物品代码和序列号
- 购买日期和购买地点
- 问题简要说明。

在保修要求中，请务必保留购买时提供的原装 CD，以便可恢复工厂预安装的原始配置。

服务台将与您协调其他过程。

我们在此特别指明我们会保存您在保修案例中提供的资料，以保证质量。处理保修案例时，这些资料将用于检查我们维修人员和我们授权维修合作伙伴的表现。这是为了确保 FTS 集团及其子公司和母公司内的维修合作伙伴的服务质量符合高标准。为此，可能还会将这些资料相应地传送给授权的合格第三方。

如果您不想在各个案例中在直接处理保修之外将您的个人资料作为指定质量保证措施的一部分进行存储、使用和/或传送，您可以通过致电我们的服务台通知我们。

使用任何计算机硬件或软件时，始终建议定期备份数据。始终建议在维修活动前进行数据备份，因为维修期间无法始终保证不会丢失任何数据。请注意，作为设备用户，您独自承担完整数据备份的责任，包括应用程序和操作系统软件。FTS 明确免除在提供保修服务过程中发生的数据和信息丢失的任何和所有责任。

# 组件/耗材的有限保修

以下组件/耗材的保修范围可能会因您购买的组件所属的产品的保修范围而异。

请注意，某些组件可能属于其他制造商提供的单独保留范围。

组件/耗材	保修类型	保修期
单独购买、不包括在系统包中的键盘和鼠标	材料保修	24 个月
包括在系统包中的键盘和鼠标	材料保修	12 个月，可能会延长保修期，具体取决于国家/地区条件
单独购买、最初未安装在系统中的组件，例如： 硬盘、光驱、显卡、内存等	材料保修	最短 6 个月，可能会延长保修期，具体取决于国家/地区条件
可充电电池	材料保修	12 个月 - 随着时间推移，物理和化学过程会导致可充电电池容量降低。因此，FTS 针对这些产品提供 12 个月的有限保修。 - SAS/RAID 控制器的新电池后备单元 (BBU) 可将控制器高速缓存的内容保留多达 72 小时。对于 12 个月的保修期，我们保证 RAID 控制器高速缓存的内容将保留 24 小时。
外置扬声器、麦克风、耳机、袋子、USB 棒等附件	材料保修	24 个月
打印机、扫描仪、摄像机等外围设备	适用原制造商的保修条件 <sup>1)</sup>	会因制造商而异

APC-USV ( 附加设备 )	适用原制造商的保修条件 <sup>*)</sup>	36 个月可能会因制造商而异
软件产品的数据存储介质	材料保修	6 个月 <sup>**) </sup>
固态驱动器 (SSD)	a) 服务器和存储器： 适用系统保修  b) 工作场所系统： 适用系统保修或产品数据表中定义的保修	

<sup>\*)</sup> 有关原制造商保修的类型和持续时间的详细信息可从产品附带的文档获得，Fujitsu Technical Support 也可根据要求提供。

<sup>\*\*)</sup> 对于最初购买后的 6 个月期间，FTS 将更换 FTS 产品附带且展示交付时存在物理缺陷的证据的数据载体。 软件本身不在保修范围内。

对于主板上的电池，适用相应设备的保修。



## 保修排除范围

### 以下方面不在保修范围内：

- 对于产品运行价值而言无关紧要或可忽略的小缺陷或与产品规格的小偏差
- 提供和安装 BIOS、驱动程序或软件的升级/更新
- 重置安全性功能、删除密码等
- 备份或恢复客户特定数据或软件
- 重新安装非可执行软件/操作系统（例如，删除系统相关文件、故障系统设置或自我复制计算机程序，如计算机病毒）
- 集成的安装或提供的软件的无中断或无故障运行，以及此类软件或具有任何特定用途的任何附带文档的质量、性能、适销性或合适性，即使是 FTS 产品附带也不例外。
- 数据载体、背光灯、等离子屏幕/CRT 显示器的显像管的损坏迹象（屏幕烧伤或亮度损失）
- 更换消耗的电池
- 耗材（如打印机墨盒）
- 蓄电池电容减少
- 笔记本电脑显示器和液晶显示器的缺陷像素在 ISO 9241-307/II 类内

### 保修也不涵盖以下原因导致的缺陷的诊断和纠正：

- 客户或第三方使用或维护设备不当（LCD 破损、机械或外壳损坏、电缆或插头损坏）；不当操作包括不符合产品手册说明的操作
- 不可抗力（闪电、水灾、战争等）
- 灰尘或污染（鼠标、磁带驱动器等）
- 特殊环境影响（过压、磁场等）或
- FTS 不负责的其他情况。

### 保修要求在以下情况下将终止：

- 带零部件、组件和/或外围设备的 FTS 产品配备或使用方式不符合 FTS 认可的相应使用方式，
  - 如果产品维修/修理或其他修改由非 FTS 的授权人员实施，
- 除非客户证明此后发生的任何缺陷都不是因此类事件引起或引发。

## 责任限制

如果当事人提出的保修要求未在这些保修条件中明确规定，则不在保修范围内，因为根据相应国家（地区）的适用法律，FTS 不存在强制性法律义务或责任。这同样适用于因操作中断而导致的后续损坏更换、利润损失、数据或信息丢失或损坏的要求。

## 有效法律

保修受最终客户最初从代理商处购买产品时所在国家（地区）的适用法律的约束，因此其解释必须符合这些法律。国际商品销售合同协议不适用。

## 服务规定时间

此外，FTS TopUp 服务适用以下定义：

### 响应时间

响应时间是指接听电话和工程师携带诊断备件（适用时）正常到达客户地点的时间之间的期间。在商定的服务时间之外，将中断响应时间计量。在可远程消除故障的情况下，不适用响应时间。

继续故障排除，直至 IT 基础架构再次运行或直至问题解决已取得相应进展。

如果需要附加部件或资源，可停止工作一段时间，但应在相关部件或资源可用时重新开始。

### 恢复时间

恢复时间是指接听电话和服务工程师正常恢复硬件（确定出现故障）的运行就绪性的时间之间的期。在商定的服务时间之外，将中断恢复时间计量。

恢复时间不包括恢复数据和/或安装软件、操作系统或对应更新和/或恢复客户特定配置所需的时间。

# Fujitsu Technology Solutions 產品保固

感謝您選擇 Fujitsu Technology Solutions（下面簡稱“FTS”）的優質產品。

我們開發的產品可以同時滿足品質和技術的高標準。

為了進一步確保品質，我們根據以下條件向您（最終客戶）提供我們產品的保固。

如果您購買的產品在材料或工藝方面存在故障，您有權享用此類保固。

提供的保固基於 FTS 作為製造商需向新設備的最初購買者履行的自願義務。保固不適用於 FTS 作為使用過的設備投入流通的設備。

**此外，最為最終客戶，您可能享有不受這些保固條件限制的法定求償權。**

除了此處介紹的求償權之外，不得根據保固主張其他求償權。除此之外，可能存在 FTS 銷售合作夥伴或其他協力廠商的其他獨立保固，這可針對相應情況專門提出。

## 保固條件

保固從最終客戶從代理商處最初購買產品的日期算起（原始購買收據的購買日期或原始交付說明的日期）。請注意，只有出示原始購買收據或原始交貨說明，才能主張保固要求。

因此，請始終將購買單據或交付說明與保固單據一起妥善保管。

收據/說明必須注明產品名稱和產品標識號。

在發現故障時，應該立即向銷售或服務合作夥伴或者 FTS 服務台提出保固申請。

## 保固服務的範圍和履行

除非另有規定，否則保固涵蓋在相應保固期內出現的所有材料和人工故障。

下文詳細介紹了保固概述中規定的、適用您 FTS 產品的保固類型和期限。

但是，保固類型和期限的變化可能會體現在以新條件向您（最終客戶）銷售產品時創建的原始發票或原始交付說明。因此，請將這些文檔存放在安全位置。

下文將詳細介紹保固的範圍和一般條件。如果您從 Fujitsu 中歐、中東、非洲和印度 (CEMEA&I) 銷售地區之外的區域 Fujitsu 國家級組織購買 FTS 產品，則不適用這些保固條件。

在這種情況下，必須直接向相關區域 Fujitsu 國家級組織提出任何保固申請。那麼，僅根據相應區域 Fujitsu 國家級組織提供的保固條件確定保固的類型和期限，相應組織將根據要求在 Internet 上提供此類資訊，供您隨時查看。

使用不當導致的缺陷不在保固範圍內。

正確操作是指根據產品操作手冊或文件中描述的條件操作產品。

保固僅限硬體特性的製造以及出現缺陷前原始產品的狀態。因此，只要受影響產品符合 FTS 有關原始產品的產品資料表中規定的規格的檢測要求，就已足夠。FTS

保固不包括恢復客戶資料或軟體。

在上面規定並將在下面詳細描述的保固內，保固涉及的修理或更換由 FTS 自行決定。

存在材料和/或處理故障時，應該使用新部件或類似部件更換缺陷部件。

如有必要，應該使用相同或功能相同的產品更換整個產品。

保固服務的價值始終限制為缺陷產品的價值。

在保固申請過程中從產品拆下的任何故障部件都將自動成為相關區域 FTS 國家級組織的財產，並且根據更換部件的類型，必須由客戶保留一段時間（同 FTS 商定），以進行可能的測試/檢查。如果根據要求將這些部件退回給 FTS，FTS 有權向客戶出具等同於對應新更換部件的價值金額的發票。

這不適用於客戶未購買補充硬碟保留選件的硬碟。

對於在保留案例中使用的原裝 FTS 部件，如果這些部件安裝在 FTS 產品中，則僅適用維修服務的剩餘保固期。

對於資料存儲媒體，不管系統的保固範圍如何，都僅適用這些保固條件中單獨介紹的有限範圍。

保固服務應該由 FTS 或授權服務合作夥伴在現場當地規定的工作時間提供。

工作時間可能會因國家或區域習慣而異。工作時間可能會因國家或區域習慣而異。

在客戶無需專業技術技能和觸碰運轉組件即可更換組件（稱為 CRU - 客戶更換部件）的情況下，FTS 保留向客戶發送更換部件或組件來解決故障的權利，前提是客戶遵循 FTS

提供的說明無需幫助即可更換、安裝或連接。FTS

在任何情況下都有權要求退回任何和所有存在故障和更換的部件或拆下的組件。

## 保固類型說明



### 更換部件保固

在向服務台諮詢後，客戶應該將缺陷設備帶到 FTS 指定的合格維修點（維修合作夥伴或修理中心）。在保固案例中，FTS 應該承擔消除故障和必需材料/部件產生的費用。客戶應該承擔相關勞工時間的費用以及往返合格維修點（維修合作夥伴或修理中心）的運送費用和危險。



### 帶來保固

在向服務台諮詢後，客戶應該將缺陷設備帶到 FTS 指定的合格維修點（維修合作夥伴或修理中心）。在保固案例中，FTS 應該承擔相關勞工和必需材料或更換部件產生的費用。客戶應該承擔往返維修點（維修合作夥伴或修理中心）的運送費用和危險。



### 返回基地保固（送來保固）

客戶通過電話向服務台報告缺陷設備。如果服務台無法通過電話解決問題，將告訴客戶可將設備送至 FTS 維修合作夥伴處。對於這種情況，客戶負責產品的寄發和保險。客戶應該承擔運送和保險費用。FTS 應該根據需要承擔材料/零部件費用和勞工費用，以及送回寄件人或 FTS 授權的維修合作夥伴所在的國家（地區）內的任何其他地址的郵費。



### 收取和送回保固

客戶通過電話向服務台報告缺陷設備。如果服務台無法通過電話解決問題，應該從客戶處收取設備並將其送至修理中心進行修理。修理後，應該將設備送回給客戶。在維修案例中，FTS 應該承擔收取費用、必需材料和/或零部件和相關勞工費用，以及將設備運送回給客戶的費用。



### 送貨上門保固

客戶通過致電服務台報告故障設備。如果無法通過電話解決問題，則免費將缺陷產品更換為同等產品（“送貨上門”是指將新產品送至客戶門前，同時收取故障設備）。



## 現場維修保固

客戶通過電話向服務台報告故障設備。如果服務台無法通過電話排除故障，將派一位元 FTS 授權的維修人員前往客戶地點來解決故障。

這種現場維修的條件是客戶地點與 FTS 維修合作夥伴或 FTS 修理中心的距離在 50 公里或 1 小時車程範圍內。如果距離較遠，FTS

保留在與客戶協商後單獨收取交通費用和交通時間產生的額外費用的權利，或保留在客戶將設備送往 FTS 集中修理中心後再進行修理的權利。如果無法在現場進行維修，則後者同樣適用。

我們的服務台可回答您有關服務區域的問題。如果是保固申請，FTS 將承擔半徑在 50 公里範圍內產生的所有人工和出差時間費用，以及任何必要運輸費用和所需設備或更換部件。如果現場服務保固範圍還規定了某個回應時間或恢復時間，則適用下文規定的對應條款（參見“服務規定時間”一章）。

## 資料存儲媒體的有限保固

資料存儲媒體產品的保固具有限制。在購買後的 6 個月內，FTS 將更換任何證明為交付時存在物理缺陷且由 FTS 隨產品提供的資料載體。軟體本身不是保固物體。

## 保固案例的準備事宜

以下資訊介紹您在保固要求中必須完成的事項。

如果您的 FTS 產品事與願違地出現缺陷，請先與 FTS 服務台聯繫。我們的服務台員工將幫助診斷缺陷和故障。他們通常可以通過電話消除故障。

您的產品附帶服務台電話號碼清單，您也可以 Internet 上找到此列表：<http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>。任何時候致電服務台，都請準備好以下資訊：

- 您的姓名、地址、郵遞區號和可聯繫到您的電話號碼
- 產品的型號標記、物品代碼和序號
- 購買日期和購買地點
- 問題簡要說明。

在保固要求中，請務必保留購買時提供的原裝 CD，以便可恢復工廠預安裝的原始配置。

服務台將與您協調其他過程。

我們在此特別指明我們會保存您在保固案例中提供的資料，以保證品質。處理保固案例時，這些資料將用於檢查我們維修人員和我們授權維修合作夥伴的表現。這是為了確保 FTS 集團及其子公司和母公司內的維修合作夥伴的服務品質符合高標準。為此，可能還會將這些資料相應地傳送給授權的合格第三方。

如果您不想在各個案例中在直接處理保固之外將您的個人資料作為指定品質保證措施的一部分進行存儲、使用 and/或傳送，您可以通過致電我們的服務台通知我們。

使用任何電腦硬體或軟體時，始終建議定期備份資料。始終建議在維修活動前進行資料備份，因為維修期間無法始終保證不會丟失任何資料。請注意，作為設備用戶，您獨自承擔完整資料備份的責任，包括應用程式和作業系統軟體。FTS 明確免除在提供保固服務過程中發生的資料和資訊丟失的任何和所有責任。

# 組件/耗材的有限保固

以下組件/耗材的保固範圍可能會因您購買的組件所屬的產品的保固範圍而異。

請注意，某些組件可能屬於其他製造商提供的單獨保留範圍。

組件/耗材	保固類型	保固期
單獨購買、不包括在系統包中的鍵盤和滑鼠	材料保固	24 個月
包括在系統包中的鍵盤和滑鼠	材料保固	12 個月，可能會延長保固期，具體取決於國家/地區條件
單獨購買、最初未安裝在系統中的組件，例如： 硬碟、光碟機、繪圖卡、記憶體等	材料保固	最短 6 個月，可能會延長保固期，具體取決於國家/地區條件
可充電電池	材料保固	12 個月 - 隨著時間推移，物理和化學過程會導致可充電電池容量降低。因此，FTS 針對這些產品提供 12 個月的有限保固。 - SAS/RAID 控制器的新電池備份單元 (BBU) 可將控制器快取記憶體的內容保留多達 72 小時。對於 12 個月的保固期，我們保證 RAID 控制器快取記憶體的內容將保留 24 小時。
外置揚聲器、麥克風、耳機、袋子、USB 棒等附件	材料保固	24 個月
列印機、掃描器、攝像機等週邊設備	適用原製造商的保固條件 <sup>*)</sup>	會因製造商而異

APC-USV ( 附加設備 )	適用原製造商的保固條件 <sup>*)</sup>	36 個月可能會因製造商而異
軟體產品的資料存儲媒體	材料保固	6 個月 <sup>**) </sup>
固態驅動器 (SSD)	a) 伺服器 and 記憶體： 適用系統保固  b) 工作場所系統： 適用系統保固或產品資料表中定義 的保固	

<sup>\*)</sup> 有關原製造商保固的類型和持續時間的詳細資訊可從產品附帶的文檔獲得，Fujitsu Technical Support 也可根據要求提供。

<sup>\*\*)</sup> 對於最初購買後的 6 個月期間，FTS 將更換 FTS 產品附帶且展示交付時存在物理故障的證據的資料載體。軟體本身不在保固範圍內。

對於主機板上的電池，適用相應設備的保固。



## 保固排除範圍

### 以下方面不在保固範圍內：

- 對於產品運行價值而言無關緊要或可忽略的小缺陷或與產品規格的小偏差
- 提供和安裝 BIOS、驅動程式或軟體的升級/更新
- 重置安全性功能、刪除密碼等
- 備份或恢復客戶特定資料或軟體
- 重新安裝非可執行軟體/作業系統（例如，刪除系統相關檔案、故障系統設置或自我複製電腦程式，如電腦病毒）
- 整合型安裝或提供的軟體的無中斷或無故障運行，以及此類軟體或具有任何特定用途的任何附帶文件的品質、性能、適銷性或合適性，即使是 FTS 產品附帶也不例外。
- 資料載體、背光燈、等離子螢幕/CRT 顯示器的顯像管的損壞跡象（螢幕燒傷或亮度損失）
- 更換消耗的電池
- 耗材（如列印機墨水匣）
- 蓄電池電容減少
- 筆記型電腦顯示器和液晶顯示器的缺陷像素在 ISO 9241-307/II 類內

### 保固也不涵蓋以下原因導致的缺陷的診斷和糾正：

- 客戶或第三方使用或維護設備不當（LCD 破損、機械或外殼損壞、纜線或插頭損壞）；不當操作包括不符合產品手冊說明的操作
- 不可抗力（閃電、水災、戰爭等）
- 灰塵或污染（滑鼠、磁帶磁碟機等）
- 特殊環境影響（過壓、磁場等）或
- FTS 不負責的其他情況。

### 保固要求在以下情況下將終止：

- 帶零部件、組件和/或週邊設備的 FTS 產品配備或使用方式不符合 FTS 認可的相應使用方式，
  - 如果產品維修/修理或其他修改由非 FTS 的授權人員實施，
- 除非客戶證明此後發生的任何缺陷都不是因此類事件引起或引發。

## 責任限制

如果當事人提出的保固要求未在這些保固條件中明確規定，則不在保固範圍內，因為根據相應國家（地區）的適用法律，FTS 不存在強制性法律義務或責任。  
這同樣適用於因操作中斷而導致的後續損壞更換、利潤損失、資料或資訊丟失或損壞的要求。

## 有效法律

保固受最終客戶最初從代理商處購買產品時所在國家（地區）的適用法律的約束，因此其解釋必須符合這些法律。國際商品銷售合同協議不適用。

## 服務規定時間

此外，FTS TopUp 服務適用以下定義：

### 回應時間

回應時間是指接聽電話和工程師攜帶診斷備件（適用時）正常到達客戶地點的時間之間的期間。在商定的服務時間之外，將中斷回應時間計量。在可遠端消除故障的情況下，不適用回應時間。

繼續故障排除，直至 IT 基礎架構再次運行或直至問題解決已取得相應進展。

如果需要附加部件或資源，可停止工作一段時間，但應在相關部件或資源可用時重新開始。

### 恢復時間

恢復時間是指接聽電話和服務工程師正常恢復硬體（確定出現故障）的運行就緒性的時間之間的期間。在商定的服務時間之外，將中斷恢復時間計量。

恢復時間不包括恢復資料和/或安裝軟體、作業系統或對應更新和/或恢復客戶特定配置所需的時間。

# Fujitsu Technology Solutions के उत्पादों के लिए वारंटी

Fujitsu Technology Solutions (इसके बाद "FTS" के रूप में संदर्भित) से उच्च-गुणवत्ता वाले उत्पाद चुनने के लिए धन्यवाद. हमारे उत्पाद गुणवत्ता और तकनीक, दोनों में उच्च मानकों के अनुकूल विकसित किए गए हैं. आगे गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए, हम आपको, अपने अंतिम ग्राहक को, निम्न शर्तों के अनुसार अपने उत्पादों पर वारंटी देते हैं. आप अपने द्वारा खरीदे गए उत्पाद की सामग्री या कारीगरी में खराबियों के मामले में इस वारंटी का उपयोग करने के पात्र हैं.

उपलब्ध कराई गई वारंटी नए उपकरणों के प्रारंभिक खरीदारों के प्रति बतौर निर्माता FTS की स्वैच्छिक बाध्यता पर निर्भर है. वारंटी FTS द्वारा उपयोग किए गए उपकरणों के रूप में प्रचलन में लाए गए उपकरणों पर लागू नहीं होती है. इसके अलावा, अंतिम ग्राहक के रूप में आपके पास इन वारंटी की शर्तों द्वारा अप्रतिबंधित कानूनी दावों का एक अधिकार हो सकता है. अन्य दावे या यहाँ वर्णित दावों के अतिरिक्त वारंटी से कोई दावा नहीं किया जा सकता. इससे अलावा, FTS के विक्रय साझेदारों या अन्य तृतीय पक्षों की अन्य, अलग वारंटियाँ मौजूद हो सकती हैं, जो इनके प्रति अनन्य रूप से आगे लाई जा सकती हैं.

## वारंटी शर्तें

वारंटी की शुरुआत डीलर से अंतिम ग्राहक द्वारा उत्पाद की प्रारंभिक खरीदारी के दिन से होती है (मूल खरीदारी रसीद का खरीदारी दिनांक या मूल सुपुर्दगी नोट का दिनांक). कृपया नोट करें कि केवल मूल खरीदारी रसीद या मूल सुपुर्दगी नोट की प्रस्तुति द्वारा ही वारंटी दावे किए जा सकते हैं. इसलिए, हमेशा अपनी खरीदारी रसीद या सुपुर्दगी नोट को वारंटी दस्तावेजों के साथ रखें.

रसीद/नोट पर उत्पाद का नाम और उत्पाद पहचान संख्या उल्लिखित रहना चाहिए.

खराबी का पता चलते ही तत्काल विक्रय या सेवा साझेदार अथवा FTS के सर्विस डेस्क के पास वारंटी के दावे किए जाने चाहिए.

## वारंटी सेवाओं की विस्तार और निष्पादन

जब तक कि अन्य किसी तरीके से विनियमित न हो, वारंटी में संबद्ध वारंटी अवधि में होने वाली सभी सामग्री और कारीगरी की खराबियाँ शामिल हैं। आपके FTS उत्पाद के लिए वारंटी सिंहावलोकन में निर्दिष्ट वारंटी के प्रकार और अवधि का नीचे विस्तारपूर्वक वर्णन किया गया है। हालांकि, वारंटी के प्रकार और अवधि में भिन्नताएँ मूल चालान या मूल वितरण नोट में प्रतिबिंबित हो सकती हैं, जिसे अंतिम ग्राहक के रूप में आपको नए उत्पाद का विक्रय किए जाने समय बनाया जाता है। इसलिए, कृपया इन दस्तावेजों को सुरक्षित स्थान में रखें।

वारंटी का विस्तार और सामान्य शर्तों का निम्न में अधिक विस्तारपूर्वक वर्णन किया गया है। अगर आपने मध्य यूरोप, मध्य पूर्व, अफ्रीका और भारत (CEMEA&I) के Fujitsu विक्रय क्षेत्र के बाहर किसी क्षेत्रीय Fujitsu राष्ट्रीय संगठन से FTS उत्पाद खरीदे हैं, तो ये वारंटी शर्तें लागू नहीं होती हैं। इस स्थिति में, वारंटी के अंतर्गत कोई भी दावा सीधे संबंधित क्षेत्रीय Fujitsu राष्ट्रीय संगठन को किए जाने चाहिए। वारंटी के प्रकार और अवधि का निर्धारण तब संबंधित क्षेत्रीय Fujitsu राष्ट्रीय संगठन द्वारा प्रस्तावित वारंटी शर्तों के अनुसार एकल रूप से किया जाता है, जिन्हें संगठन अनुरोध किए जाने पर किसी भी समय इंटरनेट पर आपके देखने के लिए उपलब्ध करा सकता है।

अनुचित उपयोग द्वारा होने वाली खराबियाँ वारंटी में शामिल नहीं हैं। उचित परिचालन का तात्पर्य है उत्पाद के प्रचालन मैनुअल या दस्तावेजीकरण में वर्णित दशाओं में उत्पाद को परिचालित करना। वारंटी खराबी से पहले मूल उत्पाद के हार्डवेयर सुविधाओं के निर्माण और दशा तक ही सीमित है। इसके लिए प्युर्पा होगा कि जब प्रभावित उत्पाद, उत्पाद डेटा शीट के अनुसार मूल उत्पाद के लिए FTS के विनिर्देशनों के अनुरूप परीक्षण अपेक्षाओं को पूरा करता है। FTS की वारंटी में ग्राहक डेटा या सॉफ्टवेयर का पुनर्स्थापन शामिल नहीं है।

ऊपर उल्लिखित और नीचे विस्तार से वर्णित वारंटियों के अंतर्गत, FTS के विवेकाधीन मरम्मत या विनिमय द्वारा वारंटी पर कार्रवाई की जाएगी। खराब पुर्जों को नए या लगभग नए जैसे पुर्जों से बदल दिया जाएगा जहाँ सामग्री और/या संसाधन खराबियाँ हैं। अगर आवश्यक हो, तो पूरा उत्पाद समरूप या प्रकाश्यात्मक रूप से समान उत्पाद से बदल दिया जाएगा। वारंटी सेवा का मूल्य हमेशा खराब उत्पाद के मूल्य तक सीमित रहेगा।

वारंटी दावा कार्यविधि के भाग के रूप में उत्पाद से निकाले गए कोई भी खराब पुर्जे स्वचालित रूप से संबंधित क्षेत्रीय FTS देश संगठन की संपत्ति बन जाते हैं और – बदले जाने वाले पुर्जों के प्रकार के आधार पर – FTS की सहमति से लंबित संभव जांच/निरीक्षण वाले पुर्जों को निश्चित समयावधि के लिए ग्राहक को बनाए रखना होगा। अगर ये पुर्जे अनुरोध किए जाने पर FTS को वापस नहीं लौटाए जा पाते, तो FTS ग्राहक को नए संगत बदले जाने वाले पुर्जों के मूल्य की राशि के समकक्ष चालान प्रस्तुत करने का पात्र होता है। यह ऐसी हार्ड डिस्क पर लागू नहीं होता है, जिनके लिए ग्राहक ने पूरक हार्ड डिस्क अवधारण विकल्प नहीं खरीदा था।

वारंटी के मामलों में उपयोग किए गए FTS के प्रामाणिक पुर्जों के लिए, FTS उत्पाद में इन पुर्जों को स्थापित किए जाने की स्थिति में, मरम्मत किए गए उपकरण की केवल शेष वारंटी अवधि ही लागू होगी।

डेटा संग्रहण मीडिया के लिए, सिस्टम के वारंटी विस्तार पर ध्यान दिए बिना, इन वारंटी शर्तों में अलग से वर्णित सीमित विस्तार ही लागू होगा।

वारंटी सेवाएँ साइट पर निर्दिष्ट स्थानीय व्यावसायिक समय के दौरान FTS या प्राधिकृत सेवा सौझदारों द्वारा प्रदान की जाएंगी। व्यावसायिक समय राष्ट्रीय या क्षेत्रीय प्रथाओं के आधार पर भिन्न हो सकता है। व्यावसायिक समय राष्ट्रीय या क्षेत्रीय प्रथाओं के अनुसार अलग हो सकता है।

ऐसे मामलों में जिनमें ग्राहक के लिए विशेषज्ञ तकनीकी कौशलों के बिना और लाइव घटकों को स्पर्श किए बिना किसी मॉड्यूल को बदलना संभव होता है (CRU - ग्राहक प्रतिस्थापन इकाई के रूप में संदर्भित), FTS ग्राहक को ऐसा बदला जाने वाला पुर्जा या घटक भेजकर खराबी को ठीक करने का अधिकार आरक्षित रखता है, जिसे ग्राहक FTS द्वारा प्रदान किए गए निर्देशों का पालन करके बिना किसी सहायता के बदल, स्थापित या कनेक्ट कर पाएगा. सभी मामलों में FTS किसी और सभी खराब और बदले गए पुर्जों या निकाले गए घटकों को वापस प्राप्त करने का पात्र है.

## वारंटी प्रकारों का वर्णन

### पुर्जों को बदलने की वारंटी



हेल्प डेस्क से परामर्श के बाद, ग्राहक खराब उपकरण को FTS द्वारा विनिर्दिष्ट योग्य सेवा केंद्र (सेवा भागीदार या मरम्मत केंद्र) में ले आएगा. वारंटी के मामले में FTS खराबी को दूर करने के लिए और अपेक्षित सामग्री/पुर्जों की लागत वहन करता है. परिणामी श्रम समय और योग्य सेवा केंद्र (सेवा भागीदार या मरम्मत केंद्र) तक लाने और ले जाने की परिवहन लागत तथा जोखिम का वहन ग्राहक करेगा.

### लाने की वारंटी



हेल्प डेस्क से परामर्श के बाद, ग्राहक खराब उपकरण को FTS द्वारा विनिर्दिष्ट योग्य सेवा केंद्र (सेवा भागीदार या मरम्मत केंद्र) में ले आएगा. वारंटी के मामले में FTS खराबी को दूर करने के लिए परिणामी श्रम और अपेक्षित सामग्री/पुर्जों की लागत वहन करेगा.

सेवा केंद्र (सेवा भागीदार या मरम्मत केंद्र) तक लाने और ले जाने की परिवहन लागत तथा जोखिम का वहन ग्राहक करेगा.

### केंद्र-पर-वापसी-वारंटी (प्रेषण-वारंटी)



ग्राहक हेल्प डेस्क को टेलीफोन पर खराब उपकरण के बारे में सूचित करता है. अगर हेल्प डेस्क टेलीफोन पर समस्या का समाधान करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि वे उपकरण को किस FTS सेवा भागीदार को भेज सकते हैं. इसके लिए, ग्राहक उत्पाद के प्रेषण और बीमा के लिए जिम्मेदार है. ग्राहक द्वारा परिवहन और बीमा लागत वहन की जाएंगी. FTS द्वारा अपेक्षानुसार सामग्री / अतिरिक्त पुर्जों की लागत और साथ ही देश में प्रेषक को या किसी अन्य पते पर जहाँ FTS द्वारा प्राधिकृत सेवा भागीदार स्थित है, वापसी डाक-व्यय भी वहन किया जाएगा.

### संग्रहण और वापसी वारंटी



ग्राहक हेल्प डेस्क को टेलीफोन पर खराब उपकरण के बारे में सूचित करता है. अगर हेल्प डेस्क फ़ोन पर समस्या का समाधान करने में असमर्थ होता है, तो ग्राहक से उपकरण एकत्रित किया जाएगा और मरम्मत के लिए मरम्मत केंद्र पर लाया जाएगा. मरम्मत के बाद उपकरण ग्राहक को लौटाया जाएगा. वारंटी के मामले में, FTS संग्रहण, अपेक्षित सामग्री और/या अतिरिक्त पुर्जों तथा परिणामी मजदूरी, साथ ही ग्राहक को उपकरण लौटाने के लिए परिवहन लागत का वहन करेगा.

## द्वार-से-द्वार वारंटी



ग्राहक हेल्प डेस्क को कॉल करते हुए खराब उपकरण के बारे में सूचित करता है। अगर फ़ोन पर समस्या का समाधान न हो सके तब खराब उत्पाद को निःशुल्क समरूप उत्पाद से बदल दिया जाएगा ('द्वार-से-द्वार' का अर्थ है कि नए उत्पाद की सुपुर्दगी ग्राहक के निवास पर की जाएगी, जहाँ से खराब उपकरण संग्रहित किया जाएगा)।



## ऑन-साइट सेवा सहित वारंटी

ग्राहक सर्विस डेस्क को टेलीफोन पर खराब उपकरण की रिपोर्ट करता है। अगर सर्विस डेस्क टेलीफोन के माध्यम से खराबी को ठीक करने में असमर्थ रहता है, तो FTS द्वारा प्राधिकृत सेवा तकनीशियन को ग्राहक के परिसर में खराबी को ठीक करने के लिए भेजा जाएगा।

इस ऑन-साइट सेवा की शर्त है कि ग्राहक के परिसर और FTS सेवा भागीदार या FTS मरम्मत केंद्र के बीच की दूरी 50 कि.मी. से अधिक न हो या यात्रा में एक घंटे से अधिक समय न लगे। अगर अधिक दूर की यात्रा करनी पड़े, तो FTS को ग्राहक की सहमति से यात्रा और यात्रा समय के लिए, या ग्राहक द्वारा उपकरण भेजे जाने के बाद केंद्रीय FTS मरम्मत केंद्र को उपकरण भेजने के परिणामस्वरूप किन्हीं भी अतिरिक्त लागतें लेने का अधिकार होगा। साइट पर मरम्मत संभव न होने पर भी परवर्ती शर्त लागू होगी।

हमारा सर्विस डेस्क सेवा क्षेत्र के बारे में आपके प्रश्नों का उत्तर देने के लिए उपलब्ध है। वारंटी के अंतर्गत दावा किए जाने की स्थिति में, FTS किसी भी आवश्यक परिवहन और उपकरण या बदले जाने वाले आवश्यक पुर्जों के लिए कारीगरी और 50 किमी. के अर्द्धव्यास के भीतर यात्रा में लगने वाले समय के लिए व्यय की गई सभी लागतों को स्वीकार करेगा, अगर निश्चित प्रतिसाद समय या रिकवरी समय के लिए ऑन-साइट सेवा वारंटी भी प्रदान की जाती है, तो निम्न में निर्धारित संगत प्रावधान लागू होते हैं (सेवा प्रावधान समय अध्याय देखें)

## वारंटी मामले में कार्यवाही

निम्न जानकारी इस बारे में स्पष्टीकरण है कि वारंटी दावे के मामले में आपको क्या करना होगा। अगर अपेक्षा के प्रतिकूल, आपका FTS उत्पाद खराब हो, तो कृपया पहले FTS के हेल्प डेस्क से संपर्क करें। वहाँ हमारे कर्मचारी खराबी और ठीक ढंग से काम न करने की पहचान में मदद करेंगे। प्रायः व फ़ॉन पर खराब संचालन को सुधारने में सक्षम होते हैं।

आपके उत्पाद के साथ सर्विस डेस्क टेलीफ़ोन नंबर की एक सूची शामिल होता है या आप उन्हें <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html> पर इंटरनेट पर प्राप्त कर सकते हैं। जब भी आप सर्विस डेस्क पर कॉल करें, कृपया निम्न जानकारी अपने साथ रखें:

- आपका नाम, पता, डाक कोड और टेलीफ़ोन नंबर जिस पर आपसे संपर्क किया जा सकता हो
- मॉडल का निर्दिष्ट नाम, वस्तु कोड और उत्पाद की क्रम संख्या
- खरीदारी की तिथि और स्थान
- समस्या का संक्षिप्त वर्णन।

वारंटी दावे के मामले में, कृपया हमेशा खरीदारी के समय आपूर्ति मूल CD रखें, जिससे फ़ैक्टरी में पूर्वस्थापित मूल कॉन्फ़िगरेशन को पुनर्स्थापित किया जा सकता है।

हेल्प डेस्क आपके साथ आगे की प्रक्रिया में सहयोग करेगा।

हम इस अवसर पर सूचित करना चाहेंगे कि हम गुणवत्ता आश्वासन उद्देश्यों के लिए वारंटी के मामले में आपके द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा को सहेजते हैं। इस डेटा का उपयोग वारंटी के मामले को संसाधित करते समय हमारे सेवा कर्मचारी और हमारे प्राधिकृत सेवा भागीदारों के कार्य-निष्पादन की जाँच के लिए किया जाएगा। ऐसा FTS समूह और उनके संबद्ध तथा मूल कंपनियों के अंदर हमारे सेवा भागीदारों द्वारा सेवा गुणवत्ता के उच्च मानकों को सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है। इस उद्देश्य के लिए डेटा को तदनुसार प्राधिकृत योग्य तृतीय पक्षों को भी संप्रेषित किया जाता है।

अगर व्यक्तिगत मामलों में आप अपने व्यक्तिगत डेटा को वारंटी पर सीधी कार्रवाई से परे विशिष्ट गुणवत्ता आश्वासन उपायों के अंश के रूप में संग्रहीत, प्रयुक्त और/या संप्रेषित नहीं करना चाहें, तो आप यह तथ्य फ़ोन द्वारा या हमारे हेल्प डेस्क के द्वारा सूचित कर सकते हैं।

किसी भी कंप्यूटर हार्डवेयर या सॉफ़्टवेयर का उपयोग करते समय हमेशा नियमित बैकअप की अनुशंसा की जाती है। सेवा गतिविधियों से पहले हमेशा डेटा बैकअप की सुलाह दी जाती है, क्योंकि यह सुनिश्चित नहीं किया जा सकता है कि सेवा के दौरान कोई भी डेटा नहीं खोएगा। कृपया ध्यान दें कि उपकरण के उपयोगकर्ता के रूप में केवल आप, अनुप्रयोग और ऑपरेटिंग सिस्टम सॉफ़्टवेयर सहित संपूर्ण डेटा बैकअप के लिए जिम्मेदार हैं। FTS वारंटी सेवाएँ प्रदान करने के दौरान किसी डेटा और सूचना के गुम होने के लिए कोई और सभी बाध्यताओं से स्पष्टतया मुक्त है।



## घटकों / उपभोग्य सामग्री पर सीमित वारंटी

निम्न घटकों / उपभोग्य सामग्री की वारंटी कवरेज, उस उत्पाद की वारंटी कवरेज से भिन्न हो सकती है, जिसके साथ आपने घटक खरीदा था। कृपया ध्यान दें कि कुछ घटक किसी भिन्न निर्माता द्वारा प्रस्तावित अलग वारंटी में शामिल हो सकते हैं।

घटक / उपभोग्य सामग्री	वारंटी का प्रकार	वारंटी की अवधि
अलग से खरीदे गए कीबोर्ड और माउस, सिस्टम पैकेज में शामिल नहीं हैं	सामग्री वारंटी	24 महीने
कीबोर्ड और माउस सिस्टम पैकेज में शामिल हैं	सामग्री वारंटी	12 महीने, देश में शर्तों के आधार पर विस्तृत वारंटी संभव है
अलग से खरीदे गए घटक, जो मूल रूप से सिस्टम में स्थापित नहीं थे, जैसे: हार्ड डिस्क, ऑप्टिकल ड्राइव, ग्राफ़िक कार्ड, मेमोरी, आदि.	सामग्री वारंटी	न्यूनतम 6 महीने, देश में शर्तों के आधार पर विस्तृत वारंटी संभव है
रिचार्ज करने योग्य बैटरी	सामग्री वारंटी	12 महीने - समय के साथ, भौतिक और रासायनिक प्रक्रियाओं के परिणामस्वरूप रिचार्ज करने योग्य बैटरियों की क्षमता में कमी आ जाती है. इसलिए, FTS इन उत्पादों के लिए 12-महीने की सीमित वारंटी प्रस्तावित करता है. - SAS/RAID नियंत्रक के लिए नई बैटरी बैकअप इकाइयाँ (BBU) अधिकतम 72 घंटे तक नियंत्रक संचय की सामग्री बनाए रखता है. 12 महीने की वारंटी अवधि के लिए, हम गारंटी देते हैं कि RAID नियंत्रक संचय की सामग्री 24 घंटे तक बनी रहेगी.
बाहरी लाउडस्पीकर,	सामग्री वारंटी	24 महीने

माइक्रोफोन, हेडफोन, पाउच, USB स्टिक, आदि.		
प्रिंटर, स्कैनर, कैमरा, आदि जैसे पेरिफरल उपकरण	मूल निर्माता की वारंटी शर्तें लागू होती हैं <sup>1)</sup>	निर्माता के अनुसार भिन्न
APC-USV (ऐड-ऑन उपकरण)	मूल निर्माता की वारंटी शर्तें लागू होती हैं <sup>2)</sup>	36 महीने; निर्माता के अनुसार भिन्न हो सकती है
सॉफ्टवेयर उत्पादों के लिए डेटा संग्रहण मीडिया	सामग्री वारंटी	6 महीने <sup>3)</sup>
सॉलिड स्टेट ड्राइव (SSD)	a) सर्वर और संग्रहण: सिस्टम वारंटी लागू होती है b) कार्य स्थल सिस्टम: सिस्टम वारंटी या उत्पाद डेटा पत्रक में निर्धारित वारंटी लागू होती है	

<sup>1)</sup> मूल निर्माता वारंटी के प्रकार और अवधि से संबंधित विवरण उत्पाद के साथ आने वाले दस्तावेजों से प्राप्त किए जा सकते हैं या वे अनुरोध किए जाने पर Fujitsu Technical Support द्वारा प्रदान किए जाएंगे.

<sup>2)</sup> मूल खरीदारी के बाद छ: महीने की अवधि के लिए, FTS उन डेटा वाहकों को बदल देगा जिनकी आपूर्ति FTS उत्पाद के साथ में की गई थी और जिन्होंने वितरण पर किसी भौतिक खराबी का प्रमाण दिखाया था. स्वयं सॉफ्टवेयर वारंटी में शामिल नहीं है.

सिस्टम बोर्ड पर मौजूद बैटरी के लिए, संबंधित उपकरण की वारंटी लागू होती है.

## वारंटी अपवर्जन

वारंटी में निम्न बिंदु शामिल नहीं हैं:

- छोटी खराबियाँ या उत्पाद विनिर्देशनों से गौण विचलन, जो उत्पाद के मूल्य या कार्य के संबंध में नगण्य या उपेक्षणीय हैं
- BIOS, ड्राइवर या सॉफ्टवेयर का अपग्रेड/अपडेट प्रदान करना और स्थापित करना
- सुरक्षा प्रकार्यों को रीसेट करना, पासवर्ड हटाना आदि
- ग्राहक-विशिष्ट डेटा या सॉफ्टवेयर का बैकअप लेना या पुनर्स्थापन करना
- गैर-निष्पादन योग्य सॉफ्टवेयर/ऑपरेटिंग सिस्टम का पुनर्स्थापन (उदा. सिस्टम से संबद्ध फ़ाइलों, त्रुटिपूर्ण सिस्टम सेटिंग या कंप्यूटर वायरस जैसे स्व-जनक कंप्यूटर प्रोग्राम को मिटाना)
- स्थापित या आपुरित सॉफ्टवेयर का अबाधित या त्रुटि रहित कार्य, न ही ऐसे सॉफ्टवेयरों की गुणवत्ता, विक्रेता या क्षमता या किसी विशेष उद्देश्य के लिए साथ मौजूद कोई दस्तावेज़ीकरण, भले ही उसे FTS उत्पाद के साथ वितरित किया गया हो।
- डेटा कैरियर, बैकलाइट, प्लाज़्मा स्क्रीन/CRT मॉनीटर की पिक्चर ट्यूब (स्क्रीन बर्न या चमक की कमी)
- उपभोग की गई बैटरी बदलना
- उपभोग किए गए पुर्जों और घटक (उदा. प्रिंटर कार्ट्रिज)
- एक्युमुलेटरों की क्षमता में कमी
- नोटबुक डिस्प्ले में खराब पिक्सेल और ISO 9241-307 / क्लास II के भीतर LCD स्क्रीन

वारंटी न ही निम्न होने वाली खराबियों की पहचान और उनके समाधान को आवृत्त करती है:

- ग्राहक या तृतीय पक्षों द्वारा उपकरण के अनुचित उपयोग या अनुचित अनुरक्षण के कारण (उदा. LCD टूट-फूट, यांत्रिकी या कंसिंग टूट-फूट, खराब केबल या प्लग); अनुचित कार्रवाइयों में ऐसे प्रचालन शामिल हैं जो उत्पाद मैन्युअल में दिए गए अनुदेशों के अनुरूप नहीं हैं
- अप्रत्याशित घटना (बिजली का कड़कना, बाढ़, युद्ध आदि.)
- धूल या प्रदूषण द्वारा (माउस, चुंबकीय टेप ड्राइव, आदि.)
- असामान्य पर्यावरणीय प्रभाव द्वारा (अधिक वोल्टेज, चुंबकीय क्षेत्र, आदि) या
- अन्य परिस्थितियों द्वारा जिसके लिए FTS ज़िम्मेदार नहीं है।

वारंटी दावे निम्न स्थितियों में समाप्त हो जाते हैं:

- FTS के उपकरण या उत्पादों में FTS द्वारा संबद्ध उपयोग के लिए प्रमाणित नहीं किए गए अतिरिक्त पुर्जों, घटक और/या परिधीय उपकरणों का उपयोग,
- अगर उत्पाद की सेवा/मरम्मत या अन्य संशोधन ऐसे व्यक्तियों द्वारा संपन्न किया गया हो जो FTS द्वारा प्राधिकृत नहीं हैं,

जब तक कि ग्राहक सिद्ध ना करें कि उसके बाद होने वाली कोई खराबी ऐसी घटनाओं के परिणामस्वरूप नहीं हुई थी।

## दायित्व की सीमा

इन वारंटी शर्तों में स्पष्ट रूप से नामित नु होने वाले वारंटी के हकदार पक्ष द्वारा किया गया कोई भी दावा उस सीमा तक शामिल नहीं है, जहाँ FTS के लिए कोई कानूनी बाध्यता या देयता अनिवार्य ना हो। यही बात परवर्ती टूट-फूट के लिए प्रतिस्थापन, लाभ क्षति, प्रचालन में अवरोध के परिणामस्वरूप डेटा या सूचना को नुकसान या क्षति पर भी लागू होती है।

## वैध कानून

वारंटी उस देश के प्रयोज्य कानून के अधीन होगी जहाँ अंतिम ग्राहक ने डीलर से उत्पाद को प्रारंभ में खरीदा था, और इसे उन कानूनों के अनुरूप समझना होगा, वाणिज्य-वस्तु की अंतराष्ट्रीय बिक्री के लिए सविदाओं पर करार लागू नहीं होगा।

## सेवा प्रावधान समय

इसके अतिरिक्त, निम्न परिभाषाएँ FTS टॉप-अप सेवाओं के संबंध में लागू होती हैं:

### प्रतिसाद समय

प्रतिसाद समय, कॉल स्वीकार्यता और सामान्य रूप से ठीक अतिरिक्त पुर्जों (जहाँ भी लागू हो) के साथ ग्राहक परिसर पर इंजीनियर के पहुंचने के समय के बीच की अवधि होती है, प्रतिसाद समय का माप सहमति प्राप्त सेवा समय के बाहर बाधित होता है, प्रतिसाद समय उन परिस्थितियों में लागू नहीं होता है, जहाँ खराबी को दूरस्थ रूप से ठीक किया जा सकता हो।

समस्या निवारण तब तक जारी रहता है, जब तक IT अवसंरचना फिर से कार्यशील नहीं हो जाती या जब तक समस्या का समाधान करने में उचित प्रगति नहीं की जाती, अतिरिक्त पुर्जों या संसाधनों की आवश्यकता होने पर कार्य को कुछ समय के लिए रोका जा सकता है, लेकिन जैसे ही वे उपलब्ध हो जाते हैं, कार्य पुनः प्रारंभ हो जाता है।

### पुनर्प्राप्ति समय

पुनर्प्राप्ति समय, कॉल स्वीकार्यता और पहचाने गए खराब हार्डवेयर की कार्यशील तुल्यता को पुनर्प्राप्त करने में सेवा इंजीनियर को सामान्यतः लगने वाले समय के बीच की अवधि होती है, पुनर्प्राप्ति समय का माप सहमति प्राप्त सेवा समय के बाहर बाधित होता है।

पुनर्प्राप्ति समय में डेटा की पुनर्प्राप्ति और/या सॉफ्टवेयर, ऑपरेटिंग सिस्टम या अनुरूपी अपडेट स्थापित करने और/या ग्राहक-विशिष्ट कॉन्फिगरेशन की पुनर्प्राप्ति के लिए आवश्यक समय शामिल नहीं होता है।

# Ábyrgð á vörum frá Fujitsu Technology Solutions

Við þökkum þér fyrir að hafa valið gæðavöru frá Fujitsu Technology Solutions (hér eftir nefnt "FTS"). Vörur okkar eru þróaðar með það fyrir augum að mæta ýrustu kröfum um gæði og tækni. Til þess að tryggja gæði enn frekar veitum við þér, endanlegum kaupanda, ábyrgð á vörum okkar samkvæmt eftirfarandi skilmálum. Þér er heimilt að nýta þér þessa ábyrgð ef efnis- eða framleiðslugallar eru á vörunni sem þú hefur fest kaup á.

Ábyrgðin sem veitt er byggist á sjálfviljugri skuldbindingu FTS sem framleiðanda gagnvart upphaflegum kaupendum nýrra tækja. Ábyrgðin nær ekki til tækja sem FTS hefur sett í dreifingu sem notuð tæki. **Þar að auki er hugsanlegt að þú sem endanlegur kaupandi njótir lagalegra kröfuréttinda sem ekki takmarkast af þessum ábyrgðarskilmálum.** Öðrum kröfum eða kröfum til viðbótar við þær sem hér er lýst er ekki hægt að halda fram á grundvelli ábyrgðarinnar. Óháð þessu gætu, samhliða þessari ábyrgð framleiðanda, aðrar aðskildar ábyrgðir dreifingaraðila FTS eða annarra þriðju aðila verið fyrir hendi, sem hægt er að höfða til gagnvart þessum aðilum eingöngu.

## Ábyrgðarskilmálar

Ábyrgðin gengur í gildi á þeim degi þegar endanlegur kaupandi gerir upphafleg kaup á vörunni hjá dreifingaraðila (dagsetning á upprunalegri sölukvittun eða dagsetning á upprunalegu afhendingarskjali). Vinsamlegast taktu eftir að ábyrgðarkröfum er því aðeins hægt að halda fram með því að framvísa upprunalegri sölukvittun eða upprunalegu afhendingarskjali. Þess vegna skaltu ávallt geyma sölukvittunina eða afhendingarskjalið með ábyrgðarskjölunum.

Á kvittuninni/afhendingarskjalinu verður nafn og auðkennisnúmer vörunnar að koma fram.

Ábyrgðarkröfur skal setja fram umsvifalaust eftir að vart verður við ágallann og koma á framfæri við FTS eða við sölu- eða þjónustuaðilann.

## Gildissvið og efndir ábyrgðarþjónustu

Ef ekki gilda aðrar reglur nær ábyrgðin yfir alla efnis- og framleiðslugalla sem upp koma á þeim ábyrgðartíma sem um ræðir. Nákvæmar upplýsingar um tegund og gildistíma þeirrar ábyrgðar sem varðar þína FTS-vöru svo og þau landsvæði þar sem hún gildir er að finna í „Warranty Information“ með vörunni eða með því að fara á hlekkinn sem gefinn er upp í „Warranty Information“. Frávik frá tegund og gildistíma ábyrgðar kunna þó að vera bundin upprunalegum reikningi eða upprunalegu afhendingarskjali sem þér sem endanlegum kaupanda var látið í té við upphafleg kaup hinnar nýju vöru. Þess vegna skaltu ávallt geyma þau gögn á vísum stað.

Gildissviði og skilmálum ábyrgðarinnar er lýst nánar hér á eftir. Ekki er hægt að höfða til þessara ábyrgðarskilmála ef þú keyptir FTS-vörurnar hjá öðru svæðisbundnu landsfyrirtæki Fujitsu utan Fujitsu-sölusvæðisins Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I). Ef svo er skapast hugsanlegar ábyrgðarkröfur beint gagnvart viðkomandi svæðisbundnu landsfyrirtæki Fujitsu. Tegund og gildistími ábyrgðar eru þá einvörðungu háð ábyrgðarskilmálum hlutaðeigandi svæðisbundins landsfyrirtækis Fujitsu, en þau má nálgast hvenær sem er á netinu eða fá send frá fyrirtækinu eftir beiðni.

Bilanir sem verða af rangri notkun heyra ekki undir ábyrgð þessa. Með rétttri notkun er átt við notkun vörunnar með þeim skilyrðum sem lýst er í notkunarhandbók eða notendagögnum með vörunni. Ábyrgðin takmarkast við framleiðsluhluta vélbúnaðarins og ástand upphaflegrar vöru áður en bilun varð. Í þessu sambandi nægir að varan sem áfátt er uppfylli prófunarkröfur í samræmi við tæknilýsingu FTS fyrir upprunalega vöru í samræmi við vörulýsingu vörunnar. Ábyrgð FTS nær ekki til endurheimtingar á gögnum eða hugbúnaði kaupanda.

Innan ramma þeirra ábyrgða sem nefndar eru hér á undan og sem lýst er nánar hér á eftir, er ábyrgð efnd með viðgerð eða skiptum eftir því sem FTS ákveður. Gölluðum hlutum er skipt út fyrir nýja eða jafn góða og nýja, þar sem efni og/eða vinnslu er ábótavant. Ef þörf krefur er vörunni í heild sinni skipt út fyrir vöru sem er eins eða hefur sama notagildi. Virði ábyrgðarþjónustu einskorðast ávallt við virði hinnar gölluðu vöru.

Gallaðir íhlutar sem fjarlægðir eru úr vöru í tengslum við ábyrgðarmál verða eign þess svæðisbundna landsfyrirtækis FTS sem málið heyrir undir og ber viðskiptavininn að geyma þá vegna hugsanlegrar rannsóknar/prófunar – lengd geymslutíma fer eftir tegund varahlutanna og er ákveðin í samráði við FTS. Ef ekki reynist unnt að verða við beiðni FTS um afhendingu þessara hluta, er FTS heimilt að krefja viðskiptavinninn um upphæð sem svarar til núvirðis samsvarandi varahlutar. Þetta á ekki við um harðdiska sem viðskiptavinur fær að halda eftir samkvæmt viðbótarábyrgð sem hann hefur valið að kaupa.

Fyrir upprunalega íhluti frá FTS sem notaðir eru í ábyrgðarmálum og settir eru í vöru frá FTS gildir sá ábyrgðartími sem eftir er á tækinu sem gert var við.

Að því er varðar gagnageymslumiðla gildir einungis hið takmarkaða gildissvið sem lýst er sérstaklega í þessum ábyrgðarskilmálum, án tillits til gildissviðs ábyrgðar með kerfinu (sjá kaflann „Takmörkuð ábyrgð á einingum/rekstrarvörum“).

Ábyrgðarþjónustu sinnir FTS eða viðurkenndir þjónustuaðilar, á þeim vinnutímum sem gilda á viðkomandi stað, svo fremi sem viðbótarábyrgð kveði ekki á um annað. Vinnutími kann að vera mismunandi eftir því hvaða venjur gilda á lands- eða staðarvísu.

FTS áskilur sér rétt til að bæta úr ágalla með því að koma til þín varahlut eða íhluta og láta þér eftir að skipta út eða sjá sjálf(ur) um uppsetningu eða tengingu eftir leiðbeiningum sem FTS lætur í té, enda sé um að ræða svonefnda CRU-einingu (Customer Replacement Unit) sem kaupandi getur meðhöndlað sjálfur án þess að búa yfir sérstakri tækniþekkingu og án þess að hann snerti tækishluta sem bera straum. Í þessum tilfellum er FTS heimilt að krefjast þess að gölluðum eða útskiptum hluta, eða einingu sem endurnýjuð var, sé skilað.

## Lýsing á tegundum ábyrgðar



### Ábyrgð á skiptihlutum

Eftir að kaupandi hefur ráðfært sig við Service Desk þjónustuna, skal hann fara með gallaða tækið til hæfrar viðgerðapjónustu (þjónustuaðila eða viðgerðaverkstæðis) sem FTS hefur tiltekið. Í ábyrgðarmáli ber FTS kostnað af því að bæta úr gallanum og af því efni/hlutum sem þörf er á. Kaupandi ber kostnað af þeim vinnutíma sem þjónustan hefur í för með sér og kostnað og áhættu við flutning til og frá hæfri viðgerðapjónustu (þjónustuaðila eða viðgerðaverkstæðis).



### "Bring-in" ábyrgð (vöru skilað inn til viðgerðar)

Eftir að kaupandi hefur ráðfært sig við Service Desk þjónustuna, skal hann fara með gallaða tækið til hæfrar viðgerðapjónustu (þjónustuaðila eða viðgerðaverkstæðis) sem FTS hefur tiltekið. Í ábyrgðarmáli tekur FTS á sig kostnað fyrir afleidda vinnu og það efni eða skiptihluta sem þörf er á.

Kaupandi tekur á sig kostnað og áhættu af flutningi til og frá viðgerðapjónustunni (þjónustuaðila eða viðgerðaverkstæði).



### "Return-to-Base" ábyrgð (varan send inn til viðgerðar)

Kaupandinn tilkynnir um gallað tæki til Service Desk þjónustunnar í gegnum síma. Ef Service Desk þjónustunni er ekki fært að leysa vandamál í gegnum símann er kaupandinn upplýstur um til hvaða þjónustuaðila FTS hann eða hún getur sent tækið. Kaupandinn ber ábyrgð á að senda og tryggja vöruna. Kaupandi skal bera flutnings- og tryggingarkostnað. FTS skal taka á sig kostnað af efni/varahlutum og vinnukostnað eins og þörf er á, sem og burðargjald fyrir flutning aftur til sendanda eða til hvaða annars pósthfangs í landinu þar sem þjónustuaðilinn, sem viðurkenndur er af FTS, er staðsettur.



### "Collect & Return" ábyrgð ("Sótt og skilað")

Kaupandinn tilkynnir um gallað tæki til Service Desk þjónustunnar í gegnum síma. Reynist Service Desk þjónustan ófær um að leysa vandamálið í gegnum síma, er tækið sótt til kaupanda og því komið á viðgerðaverkstæði til viðgerðar. Að lokinni viðgerð er tækinu skilað til kaupanda. Í ábyrgðarmáli tekur FTS á sig kostnað af því að sækja tækið, kostnað vegna efnis sem þörf er á og/eða varahluta og afleiddrar vinnu, sem og kostnaðinn af endursendingu tækisins til kaupandans.

## "Door-to-door" ábyrgð ("Frá dyrum til dyra")



Kaupandinn tilkynnir um gallaða tækið með því að hringja í Service Desk þjónustuna. Sé ekki hægt að leysa vandamálið í gegnum símann er gölluðu vörunni skipt út fyrir sambærilega vöru kaupandanum að kostnaðarlausu ("frá dyrum til dyra" merkir að nýja varan er afhent við húsdyr kaupanda, þangað sem gallaða tækið er einnig sótt).



## Ábyrgð með viðgerðaðþjónustu á staðnum

Kaupandi tilkynnir um gallað tæki til þjónustuvers í gegnum síma. Ef ekki reynist fært að bæta úr gallanum símleiðis með aðkomu þjónustuvers, bætir viðurkenndur þjónustuaðili FTS úr ágallanum í húsakynnum kaupanda.

Skilyrðið fyrir þessari þjónustu á staðnum er að húsakynni kaupanda séu í innan við 50 km fjarlægð eða einnar klukkustundar ferðafjarlægð frá þjónustuaðila FTS eða viðgerðaverkstæði FTS. Séu fjarlægðir meiri áskilur FTS sér rétt til þess að krefja sérstakrar greiðslu fyrir aukakostnað sem ferðir og ferðatími hafa í för með sér í samkomulagi við kaupanda, eða til að gera við tækið þegar kaupandi hefur sent það til aðalverkstæðis FTS fyrir svæðið. Hið síðara á einnig við ef ekki er hægt að sinna viðgerðum á staðnum.

Þjónustuver okkar leysir úr spurningum varðandi þjónustusvæði. Í ábyrgðarmáli tekur FTS á sig afleiddan vinnukostnað sem og kostnað vegna ferðatíma í allt að 50 km radíus, vegna hvers konar nauðsynlegs flutnings og vegna þess efnis eða varahlutar sem þörf er á. Ef ábyrgð með þjónustu á staðnum kveður einnig á um tiltekinn viðbragðstíma eða úrbótatíma gilda viðkomandi ákvæði sem skilgreind eru hér á eftir (sjá kaflann „Tímarammar veittrar þjónustu“).



## Framvinda í ábyrgðarmáli

Eftirfarandi upplýsingar innihalda útskýringar á því hvað þér ber að gera ef þú setur fram ábyrgðarkröfu.

Ef FTS varan reynist óvænt gölluð ertu vinsamlegast beðin(n) um að hafa fyrst samband við FTS Service Desk. Þar mun starfsfólk okkar hjálpa til við að greina galla og truflanir á starfssemi. Því tekst oft að bæta úr truflunum í gegnum símann.

Listi með símanúmerum þjónustuvers fylgir með vörunni eða er tiltækur á netinu á <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Vinsamlegast hafðu ávallt eftirfarandi upplýsingar við höndina áður en þú hringir í þjónustuverið:

- Nafnið þitt, heimilisfang, póstnúmer og símanúmer þar sem næst í þig
- auðkenni vörugerðar (módel), vörukóðann og raðnúmer vörunnar
- dagsetningu og staðsetningu kaupanna
- stutta lýsingu á vandamálinu.

Ef þú setur fram ábyrgðarkröfu ertu vinsamlegast beðin(n) um að hafa alltaf tiltæka upprunalegu geisladiskana sem fylgdu með þegar kaupin voru gerð, en með þeim má endurheimta upphaflegar verksmiðjustillingar.

Service Desk þjónustan mun samstillta framhaldsaðgerðir með þér.

Við viljum nota tækifærið og benda á að við geymum gögn sem þú lætur í té í ábyrgðarmáli í þeim tilgangi að tryggja gæði þjónustunnar. Þessi gögn eru notuð í meðferð ábyrgðarmálsins til þess að fylgjast með frammistöðu starfsfólks okkar á þjónustusviði og viðurkenndra þjónustuaðila okkar. Þetta er gert til þess að tryggja há þjónustugæði hjá þjónustuaðilum okkar innan FTS hópsins og dóttur- og móðurfélaga þeirra. Í þessum tilgangi kunna gögnin einnig að vera send viðurkenndum þriðju aðilum sem hafa tilskyldar heimildir.

Óskir þú ekki eftir því að persónuleg gögn um þig séu, umfram beina afgreiðslu ábyrgðarinnar, geymd, notuð og/eða send áfram í einstökum málum, sem liður í áður tilgreindri viðleitni til að tryggja gæði, getur þú tilkynnt okkur það símleiðis um Service Desk þjónustuna.

Ávallt er mælt með reglulegri öryggisafritun gagna við notkun á tölvubúnaði, hvort sem er vél- eða hugbúnaði. Alltaf er ráðlegt að öryggisafrita gögn áður en viðhaldi eða viðgerðum er sinnt, þar sem ekki er alltaf hægt að tryggja að ekki tapist gögn á meðan á viðhald/viðgerð fer fram. Vinsamlegast taktu eftir að þú, sem notandi tækisins, berð alla ábyrgð á fullri öryggisafritun gagna, þar með töldum notenda- og stýrikerfishugbúnaði. FTS er á engan hátt bótaskyld vegna taps á gögnum eða upplýsingum sem verður þegar þjónusta samkvæmt ábyrgðarskilmálum er veitt.

## Takmörkuð ábyrgð á einingum/rekstrarvörum

Gildissvið ábyrgðar fyrir eftirfarandi einingar/rekstrarvörur kann að vera annað en gildissvið ábyrgðar fyrir vörum sem einingarnar voru keyptar með. Vinsamlegast takið eftir að einnig kann aðskilin ábyrgð annars framleiðanda að gilda fyrir einingar.

Einingar / rekstrarvörur	Tegund ábyrgðar	Gildistími ábyrgðar
Sérkeypt lyklaborð og mús sem voru ekki partur af pakkanum með kerfinu.	Ábyrgð á efni	24 mánuðir
Lyklaborð og mús sem voru partur af pakkanum með kerfinu.	Ábyrgð á efni	12 mánuðir, mögulega lengri ábyrgð í ákveðnum löndum
Sérkeyptar einingar sem voru ekki innbyggðar í kerfinu, svo sem: Harðdiskar, diskadrif, myndkort, minni o.s.frv.	Ábyrgð á efni	A.m.k. 6 mánuðir, mögulega lengri ábyrgð í ákveðnum löndum
Endurhlaðanlegar rafhlöður	Ábyrgð á efni	12 mánuðir - Eðlis- og efnafræðileg ferli leiða til þess að með tímanum minnkar afkastageta rafhlaðnanna. Þess vegna veitir FTS takmarkaða 12 mánaða ábyrgð á þessum vörum. - Nýjar BBU-einingar (Battery Backup Units) fyrir SAS/RAID-stýringu halda efni á skyndiminni stýringarinnar í allt að 72 klst. Á hinum takmarkaða 12 mánaða ábyrgðartíma tryggjum við að innihald skyndiminnis RAID-stýringarinnar haldist í 24 klst.
Aukabúnaður s.s. útværir hátalarar, hljóðnemi, heymartól, töskur, USB-lykill o.s.frv.	Ábyrgð á efni	24 mánuðir
Jaðartæki, s.s. prentarar, skannar, myndavélar o.s.frv.	Ábyrgðarskilmálar upphaflegs framleiðanda gilda <sup>*)</sup>	Fer eftir framleiðanda

APC-USV (viðbótareining)	Ábyrgðarskilmálar upphaflegs framleiðanda gilda <sup>*)</sup>	36 mánuðir, fer eftir framleiðanda
Gagnageymslumiðlar hugbúnaðarvöru	Ábyrgð á efni	6 mánuðir <sup>**)</sup>
SSD-drif (Solid State Drive)	a) Server & Storage: ábyrgð með kerfinu gildir b) Work Place Systems: ábyrgð með kerfinu gildir, eða ábyrgðin sem gefin er upp í vöruupplýsing unum	

<sup>\*)</sup> Upplýsingar um tegund, gildissvið og gildistíma ábyrgðar frá upphaflegum framleiðanda er að finna í þeim gögnum sem fylgja með vörunni eða eru fáanlegar hjá tækniþjónustu Fujitsu.

<sup>\*\*) FTS skiptir á gagnabæturum í allt að sex mánuði eftir kaupdag ef þeir fylgdu FTS-vöru og í ljós kom efnislegur galli þegar við afhendingu. Hugbúnaðurinn sjálfur fellur ekki undir ábyrgðina.</sup>

Raflöðurnar á móðurborðinu heyra undir ábyrgð viðkomandi tækis.

## Atriði undanskilin ábyrgð

### Ábyrgðin nær ekki til eftirfarandi atriða:

- minni háttar ágalla eða frávika frá tæknilyngu vörunnar, sem eru smávægilegir eða hverfandi með tilliti til verðgildis eða starfssemi vörunnar
- útvegna og uppsetningar á stigbótum/uppfærslum BIOS-kerfis, rekla eða hugbúnaðar
- endurstillingar á öryggisstillingum, eyðingar á aðgangsorðum, o.s.frv.
- öryggisafritunar eða endurheimtingar á gögnum eða hugbúnaði kaupanda
- enduruppsetningar á önnurlegum hugbúnaði/stýrikerfum (t.d. eyðingar kerfislega mikilvægra skráa, rangra kerfisstillinga eða sjálfstímgandi tölvuforrita s.s. tölvuvírusa)
- ótruflaðar eða gallalausrar starfssemi samþætts, uppsetts eða meðfylgjandi hugbúnaðar, né heldur gæða, afkasta, seljanleika eða ástands slíks hugbúnaðar eða nokkurra meðfylgjandi gagna, hvaða tilgangi sem hann þjónar, eins þótt hann hafi verið afhentur með vöru frá FTS.
- merkja um slit á gagnageymslumiðlum, bakljósum, bakskautslömpum plasmaskjáa/CRT mónitorum ("skjábruna" eða birtutaps)
- endurnýjunar eyddra rafhlaðna
- hluta og eininga sem eyðist af (t.d. prenthylkja)
- minnkaða afkasta rafhlaðna

- pixilbilana í skjám fartölva og LCD skjám innan ramma ISO 9241-307 / flokki II

**Ábyrgðin nær heldur ekki til greiningar og úrbóta á bilunum sem hljóta af:**

- rangri notkun eða rangri umhirðu tækisins af hálfu kaupanda eða þriðju aðila (s.s. LCD brotskemmdir, skemmdir á vélbúnaði eða umlykju, skemmdir snúrur eða tengi); til rangra aðgerða teljast notkunaraðgerðir sem samræmast ekki leiðbeiningunum sem er að finna í handbókinni með vörunni
- neyðaraðstæðum (eldingu, flóðum, hernaði o.s.frv.)
- óhreinindum eða smiti (mús, segulbandsdrif o.s.frv.)
- óvenjulegum áhrifum í umhverfi (of mikilli rafspennu, rafsegulviðum, o.s.frv.) eða
- öðrum aðstæðum sem FTS ber ekki ábyrgð á.

**Ábyrgð fellur niður:**

- á tækjabúnaði með - eða vörum frá FTS notuðum með - varahlutum, einingum og/eða jaðartækjum ef FTS hefur ekki viðurkennt slíka notkun.
- ef þjónusta/viðgerðir eða aðrar breytingar á vörunni voru útfærðar af aðilum sem ekki eru viðurkenndir af FTS,

nema að kaupandi sanni að bilanir sem fram koma eftir það séu hvorki bein né óbein afleiðing þess konar inngripa.

## Takmörk ábyrgðar

Hvers kyns kröfur sem sá sem ábyrgðarinnar nýtur setur fram og sem ekki koma skýrt fram í þessum ábyrgðarskilmálum heyra ekki undir ábyrgðina, svo fremi sem engar lagalegar skyldur eða bótaskyldur FTS séu fyrir hendi samkvæmt gildandi lögum í viðkomandi landi. Þetta á einnig við kröfur um bætur fyrir síðari skaða, hagnaðartap, tap á gögnum eða upplýsingum eða skaða sem hlýst af því að rof verður í starfssemi.

## Gild lög

Ábyrgðin heyrir undir viðeigandi lög landsins þar sem endanlegur kaupandi keypti vöruna upphaflega af dreifingaraðila, og hana skal túlka samkvæmt þeim lögum. Samkomulaginu um samninga um sölu á vöru milli ríkja verður ekki beitt.

## Tímarammar veittrar þjónustu

Fyrir FTS TopUp Services, þar sem um er að ræða þjónustu að ákveðnu umfangi, gilda þar að auki eftirfarandi skilgreiningar:

### Viðbragðstími

Með viðbragðstíma er átt við tímabilið frá því að tekið er á móti tilkynningu um bilun fram að því að tæknimaður kemur, undir eðlilegum kringumstæðum, í húsakynni viðskiptavinar með varahlutinn sem samkvæmt bilunargreiningu er þörf á (ef um það er að ræða). Mæling á viðbragðstíma er rofin utan umsamins þjónustutíma. Viðbragðstími á ekki við þegar unnt er að ráða bót á bilun með fjarinnngripi.

Bilanaleit heldur áfram þangað til tölvukerfið er aftur starfhæft eða þangað til náðst hefur viðeigandi árangur við að leysa vandamálið. Hægt er að gera tímabundið hlé á vinnunni, ef nauðsynlegt er að afla viðbótarhluta eða aðfanga, en hún er tekin upp aftur um leið og þau eru tiltæk.

### Lagfæringartími

Með lagfæringartíma er átt við tímabilið frá því að tekið er á móti tilkynningu um bilun fram að því að tæknimaður kemur vélbúnaðinum sem bilunin varðar undir venjulegum kringumstæðum aftur í starfhæft ástand. Mæling á lagfæringartíma er rofin utan umsamins þjónustutíma.

Ekki er innifalinn í lagfæringartímanum sá tími sem þarf til að endurheimta gögn og/eða setja upp hugbúnað, stýrikerfi eða viðkomandi uppfærslur og/eða enduruppsetja stillingar kaupandans.



# Jaminan Untuk Produk Fujitsu Technology Solutions

Terima kasih Anda telah memilih produk berkualitas tinggi dari Fujitsu Technology Solutions (dalam hal ini disebut sebagai “FTS”). Produk-produk kami dikembangkan untuk dapat memenuhi standar yang tinggi, baik dari segi kualitas maupun teknologi. Untuk memastikan kualitas tetap terjamin, kami memberikan pada Anda, pelanggan akhir, jaminan terhadap produk-produk kami sesuai dengan kondisi-kondisi berikut ini. Anda berhak menggunakan jaminan ini apabila terdapat cacat material ataupun cacat produksi pada produk yang telah Anda beli.

Jaminan ini diberikan berdasarkan kewajiban sukarela dari FTS sebagai produsen, kepada para pembeli awal dari peranti baru. Jaminan ini tidak berlaku bagi peranti yang didistribusikan sebagai peranti bekas pakai oleh FTS. **Di samping itu, sebagai pelanggan akhir Anda dapat memiliki hak untuk mengajukan klaim hukum yang tidak terbatas oleh kondisi-kondisi pada jaminan ini.** Klaim-klaim lain atau klaim yang diajukan sebagai tambahan selain hal-hal yang dijelaskan di sini tidak dapat dinyatakan sebagai bagian dari jaminan. Terlepas dari hal ini, jaminan-jaminan lainnya dan terpisah yang diberikan oleh mitra penjualan FTS atau pihak ketiga dapat diajukan secara eksklusif untuk mengajukan klaim.

## Persyaratan garansi

Garansi dimulai sejak tanggal pembelian awal atas produk oleh pelanggan akhir dari dealer (tanggal pembelian pada tanda terima pembelian asli atau tanggal nota penyerahan asli). Harap perhatikan bahwa klaim garansi hanya diakui dengan menunjukkan tanda terima pembelian asli atau nota penyerahan asli. Karena itu, simpanlah selalu tanda terima pembelian atau tanda penyerahan Anda bersama dokumen garansi.

Tanda terima/nota tersebut harus menyebutkan nama produk dan nomor identifikasi produk.

Klaim terhadap jaminan harus dinyatakan segera setelah Anda menemukan kesalahan, kepada bagian penjualan atau mitra layanan, atau pada FTS Service Desk.

## Ruang Lingkup dan Peruntukkan Layanan Jaminan

Kecuali telah diatur dengan cara lainnya, jaminan ini meliputi semua cacat material dan produksi, yang terjadi dalam kurun waktu pemberian jaminan. Jenis dan syarat dari jaminan secara spesifik untuk produk FTS Anda dalam Tinjauan Jaminan, akan dijelaskan dengan detail selanjutnya. Meski demikian, variasi pada jenis dan syarat untuk jaminan dapat diberikan dalam lembar penagihan asli atau lembar pengiriman asli, yang dibuat ketika produk tersebut dijual dalam kondisi baru kepada Anda sebagai pelanggan akhir. Oleh karenanya, mohon simpan dokumen-dokumen tersebut di tempat yang aman.

Ruang lingkup dan kondisi-kondisi umum untuk jaminan ini dijelaskan secara mendetail selanjutnya. Kondisi-kondisi jaminan ini tidak berlaku apabila Anda membeli produk-produk FTS dari organisasi nasional Fujitsu regional, di luar wilayah penjualan Fujitsu yang terdapat di Eropa Tengah, Timur Tengah, Afrika, dan India (CEMEA&I). Dalam hal ini, klaim apa pun di bawah jaminan harus diberikan secara langsung kepada organisasi nasional Fujitsu regional yang ditunjuk. Jenis dan syarat dari jaminan ditentukan hanya berdasarkan kondisi-kondisi jaminan yang ditawarkan oleh organisasi nasional Fujitsu regional tersebut, yang bisa diberikan oleh organisasi tersebut melalui internet kapanpun diminta, agar bisa Anda tinjau.

Cacat yang disebabkan oleh penggunaan tidak benar dikecualikan dari garansi. Pengoperasian yang benar dipahami sebagai pengoperasian produk menurut persyaratan yang diterangkan dalam buku petunjuk pengoperasian atau dokumentasi produk. Garansi dibatasi pada produsen fitur perangkat keras dan persyaratan produk asli sebelum cacat. Untuk hal ini, cukuplah bila produk yang terpengaruh memenuhi persyaratan tes sesuai dengan spesifikasi FTS bagi produk asli sesuai dengan lembar data produk. Garansi FTS tidak termasuk pemulihan data atau perangkat lunak pelanggan.

Dalam garansi yang tersebut di atas dan yang diterangkan secara detail di bawah ini, garansi dilaksanakan melalui perbaikan atau penukaran menurut pertimbangan FTS. Suku cadang yang cacat harus diganti dengan yang baru atau sebagai suku cadang baru bila berupa kesalahan dalam bahan dan/atau pemrosesan. Jika perlu, seluruh produk akan ditukar dengan produk yang identik atau identik secara fungsional. Nilai layanan garansi selalu dibatasi senilai produk yang cacat.

Komponen rusak apa pun yang dilepaskan dari suatu produk sebagai bagian dari prosedur klaim jaminan, akan secara otomatis menjadi properti organisasi negara FTS regional yang ditunjuk, dan – bergantung pada jenis komponen penggantian – harus disimpan oleh pelanggan selama kurun waktu tertentu, untuk disetujui FTS, pengujian/peninjauannya mungkin ditunda. Jika komponen-komponen ini tidak bisa dikembalikan pada FTS sesuai permintaan, FTS berhak untuk mengirimkan lembar penagihan kepada pelanggan yang nilainya setara dengan komponen pengganti baru. Hal ini tidak berlaku untuk cakram keras, yang untuknya pelanggan tidak membeli pilihan penyimpanan cakram keras tambahan.

Untuk komponen FTS asli yang digunakan dalam kasus-kasus jaminan, hanya sisa kurun waktu jaminan dari peranti yang diperbaiki yang berlaku, apabila komponen-komponen ini dipasang pada produk FTS.

Untuk media penyimpanan data, yang berlaku adalah ruang lingkup terbatas, yang dijelaskan secara terpisah dalam kondisi-kondisi jaminan, terlepas dari ruang lingkup jaminan untuk sistem.

Layanan jaminan akan diberikan oleh FTS atau mitra servis yang berwenang, selama jam kerja yang diberikan sesuai lokasi pada situs. Jam kerja yang dimaksud dapat berbeda-beda, tergantung dari aturan nasional atau regional. Jam kerja yang dimaksud dapat bervariasi, sesuai dengan aturan nasional atau regional.



Dalam kasus-kasus yang memungkinkan pelanggan untuk mengganti suatu modul tanpa harus memiliki kemampuan teknik terspesialisasi dan tanpa menyentuh komponen hidup (dalam hal ini disebut dengan istilah UPP - Unit Pengganti untuk Pelanggan), FTS memiliki hak untuk mengoreksi kerusakan dengan mengirimkan suku cadang atau komponen pengganti kepada pelanggan, sehingga pelanggan untuk mengganti, memasang, atau menyambunginya tanpa bantuan, dengan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh FTS. Dalam semua kasus, FTS berhak meminta pengembalian salah satu atau semua suku cadang yang rusak dan diganti, atau komponen yang dilepaskan.

## Penjelasan Jenis-jenis Jaminan



### Jaminan penggantian suku cadang

Setelah berkonsultasi dengan Service Desk, pelanggan harus membawa perangkat yang cacat kepada tempat servis yang kompeten (mitra layanan atau pusat reparasi) yang ditetapkan oleh FTS. Dalam pengaduan garansi, FTS menanggung biaya untuk memperbaiki kesalahan bagi bahan/suku cadang yang diperlukan. Biaya untuk waktu pengerjaannya dan biaya serta risiko pengangkutan ke dan dari tempat servis yang kompeten (mitra layanan atau pusat reparasi) akan ditanggung oleh pelanggan.



### Garansi membawa-masuk

Setelah berkonsultasi dengan Service Desk, pelanggan harus membawa perangkat yang cacat kepada tempat servis yang kompeten (mitra layanan atau pusat reparasi) yang ditetapkan oleh FTS. Dalam pengaduan garansi, FTS menanggung biaya untuk pengerjaannya dan bahan/suku cadang pengganti yang diperlukan.

Biaya dan risiko pengangkutan ke dan dari tempat servis (mitra layanan atau pusat reparasi) akan ditanggung oleh pelanggan.



### Garansi Kembali-ke-Asal (Garansi Mengirim-Masuk)

Pelanggan melaporkan perangkat yang cacat kepada Service Desk melalui telepon. Jika Service Desk tidak dapat mengatasi masalah melalui telepon, pelanggan akan diberi tahu mengenai mitra layanan FTS tempat ia dapat mengirimkan perangkat tersebut. Dalam hal ini, pelanggan bertanggung jawab atas mengirim dan mengasuransikan produk tersebut. Biaya pengangkutan dan asuransi akan ditanggung oleh pelanggan. FTS akan menanggung biaya untuk bahan/suku cadang dan biaya pengerjaan yang diperlukan, serta ongkos kirim pengembalian kepada pengirim atau ke alamat lainnya di negara lokasi mitra layanan resmi FTS.



### Garansi Penjemputan & Pengembalian

Pelanggan melaporkan perangkat yang cacat kepada Service Desk melalui telepon. Jika Service Desk tidak dapat mengatasi masalah melalui telepon, perangkat harus dijemput dari pelanggan dan dibawa ke pusat reparasi untuk diperbaiki. Setelah diperbaiki, perangkat akan dikembalikan kepada pelanggan. Dalam pengaduan garansi, FTS akan menanggung biaya penjemputan, bahan dan/atau suku cadang yang diperlukan dan biaya pengerjaannya, serta biaya untuk pengangkutan perangkat kembali ke pelanggan.



## Garansi pintu-ke-pintu

Pelanggan melaporkan perangkat yang cacat dengan menelepon Service Desk. Jika masalah tidak dapat diatasi melalui telepon maka produk yang cacat akan ditukar dengan produk yang setara tanpa dikenakan biaya ('pintu-ke-pintu' berarti produk baru dikirim ke pintu depan pelanggan, yang sekaligus tempat penjemputan perangkat yang cacat).



## Jaminan dengan layanan di tempat

Pelanggan melaporkan peranti yang rusak pada Service Desk melalui telepon. Jika Service Desk tidak dapat menyelesaikan masalah kerusakan melalui telepon, seorang teknisi layanan yang ditunjuk oleh FTS akan diutus untuk memperbaiki kerusakan pada tempat pelanggan.

Persyaratan untuk layanan di-tempat ini adalah lokasi pelanggan berada dalam jarak 50 km atau satu jam perjalanan dari tempat mitra layanan FTS atau pusat reparasi FTS. Jika harus menempuh jarak lebih jauh, FTS berhak mengenakan biaya secara terpisah atas biaya tambahan dari perjalanan dan waktu perjalanan tersebut yang telah disetujui pelanggan, atau untuk memperbaiki perangkat setelah dikirim oleh pelanggan ke pusat reparasi FTS. Yang berikutnya juga berlaku bila perbaikan tidak memungkinkan di tempat.

Service Desk kami siap untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan Anda sehubungan dengan area layanan. Apabila terjadi pengajuan klaim yang termasuk dalam jaminan, FTS akan menanggung semua biaya yang dikeluarkan untuk tenaga kerja dan waktu perjalanan dalam radius 50 km, untuk jenis transportasi yang diperlukan dan peralatan atau penggantian suku cadang yang diminta. Apabila jangkauan jaminan layanan di tempat juga meliputi waktu respon atau waktu perbaikan tertentu, ketentuan-ketentuan yang berhubungan berlaku seperti yang dijelaskan selanjutnya (lihat bab Ketentuan Waktu Layanan)

## Memproses kasus dalam suatu jaminan

Informasi berikut adalah penjelasan mengenai apa yang harus Anda lakukan dalam hal klaim garansi.

Jika, berlawanan dengan harapan, produk FTS Anda ternyata cacat, harap hubungi FTS Service Desk terlebih dahulu. Karyawan kami akan membantu mendiagnosis cacat dan kegagalan fungsi tersebut. Mereka seringkali mampu mengatasi kegagalan fungsi tersebut melalui telepon.

Sebuah daftar berisi nomor-nomor telepon Service Desk disertakan bersama produk Anda, atau Anda bisa menemukannya di internet, pada <http://ts.fujitsu.com/support/serviceDesk.html>. Mohon menyiapkan informasi berikut ini kapanpun Anda menelepon Service Desk:

- Nama, alamat, kode pos, dan telepon nomor Anda yang bisa dihubungi
- desain model, kode produk, dan nomor serial dari produk
- tanggal dan tempat pembelian
- penjelasan singkat tentang masalah yang dihadapi

Dalam hal klaim garansi, harap siapkan CD asli yang disertakan pada saat pembelian, yang dapat digunakan untuk memulihkan konfigurasi asli yang semula diinstal pabrik.

Service Desk akan mengkoordinasikan prosedur lebih lanjut dengan Anda.

Kami ingin menggunakan kesempatan ini untuk menunjukkan bahwa kami menyimpan data yang Anda berikan dalam pengaduan garansi bagi keperluan jaminan mutu. Data ini akan digunakan saat memproses pengaduan garansi untuk memeriksa kinerja petugas layanan kami dan mitra layanan resmi kami. Hal ini dilakukan untuk menjaga standar kualitas layanan yang tinggi pada mitra layanan kami dalam Grup FTS dan anak perusahaannya serta perusahaan induk. Untuk keperluan ini, data mungkin dikirim juga ke pihak ketiga resmi yang kompeten.

Jika dalam masing-masing pengaduan Anda tidak ingin data pribadi Anda disimpan, digunakan dan/atau dikirim sebagai bagian dari tindakan penjaminan mutu yang ditetapkan di luar pemrosesan langsung atas garansi, Anda dapat memberi tahu kami akan hal ini dengan menelepon Service Desk kami.

Selalu disarankan melakukan pencadangan data teratur saat menggunakan perangkat keras atau perangkat lunak komputer. Pencadangan data selalu disarankan sebelum aktivitas layanan, karena tidak selalu dapat dipastikan bahwa tidak ada data yang akan hilang selama diservis. Harap perhatikan bahwa Anda, sebagai pengguna perangkat, memikul tanggung jawab sendiri atas pencadangan data lengkap, termasuk perangkat lunak aplikasi dan sistem operasi. FTS secara tersurat berlepas dari segala dan semua tanggung jawab atas hilangnya data dan informasi yang terjadi selama pemberian layanan garansi.

## Jaminan terbatas untuk komponen/suku cadang

Jaminan ini yang meliputi jenis-jenis komponen/suku cadang berikut ini mungkin berbeda dari jaminan yang meliputi produk yang Anda beli bersama dengan komponen tersebut. Mohon perhatikan bahwa beberapa komponen bisa ditanggung oleh jaminan terpisah, yang ditawarkan oleh produsen berbeda.

Komponen/Suku cadang	Jenis jaminan	Jangka waktu jaminan
Papan ketik dan mouse dibeli secara terpisah, tidak termasuk dalam paket sistem	Jaminan material	24 bulan
Papan ketik dan mouse termasuk dalam paket sistem	Jaminan material	12 bulan, jaminan dapat diperpanjang, tergantung kondisi pada negara
Komponen-komponen dibeli secara terpisah, tidak dipasang sejak awal pada sistem, contohnya: Cakram keras, drive optik, kartu grafis, memori, dll.	Jaminan material	Minimum 6 bulan, jaminan dapat diperpanjang, tergantung kondisi pada negara
Baterai dengan daya yang dapat diisi ulang	Jaminan material	12 bulan  - Dari waktu ke waktu, proses fisik dan kimiawi menghasilkan pengurangan kapasitas dari baterai dengan daya yang dapat diisi ulang. Oleh karenanya, FTS menawarkan jaminan terbatas 12-bulan untuk produk-produk ini.  - Unit Cadangan Baterai baru atau Battery Backup Units (BBU) untuk SAS/RAID controller menyimpan isi dari controller cache hingga 72 jam. Untuk kurun waktu jaminan 12 bulan, kami menjamin bahwa isi dari RAID controller cache akan disimpan selama 24 jam.
Aksesori seperti pengeras suara eksternal, mikrofon, headphone, kantung, USB stik, etc.	Jaminan material	24 bulan
Peranti periferal seperti mesin pencetak, pemindai, kamera, etc.	Diberlakukan kondisi jaminan seperti dari produsen aslinya <sup>*)</sup>	bervariasi sesuai dengan produsen

APC-USV (peranti tambahan/add-on)	Diberlakukan kondisi jaminan seperti dari produsen aslinya <sup>1)</sup>	36 bulan, dapat bervariasi tergantung pada produsen
Media penyimpanan data untuk produk-produk peranti lunak	Jaminan material	6 bulan <sup>2)</sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server & Penyimpanan: diberlakukan jaminan sistem b) Sistem Tempat Kerja: diberlakukan jaminan sistem atau jaminan sesuai dengan yang tertera pada lembar data produk	

<sup>1)</sup> Detail-detail sehubungan dengan jenis dan jangka waktu jaminan dari produsen asli dapat diperoleh melalui dokumen yang menyertai produk tersebut, atau akan disediakan sesuai dengan permintaan oleh Fujitsu Technical Support.

<sup>2)</sup> Untuk periode 6 bulan setelah pembelian awal, FTS akan mengganti data bawaan yang diberikan bersama-sama dengan produk FTS dan memperlihatkan bukti adanya kecacatan fisik pada saat pengiriman. Peranti lunak itu sendiri tidak mendapatkan jaminan.

Untuk baterai pada system board, diberlakukan jaminan sesuai dengan peranti masing-masing.

## Pengecualian garansi

### Poin berikut tidak termasuk dalam garansi:

- cacat kecil atau penyimpangan dari spesifikasi produk, yang tidak penting atau tidak berarti yang menyangkut nilai atau fungsi produk
- menyediakan dan menginstal peningkatan/pembaruan BIOS, driver atau perangkat lunak
- mengembalikan pengaturan fungsi keamanan, menghapus kata sandi, dsb.
- mencadangkan atau memulihkan data atau perangkat lunak spesifik-pelanggan
- menginstal ulang perangkat lunak/sistem operasi non eksekusi (misalnya menghapus file yang berhubungan dengan sistem, pengaturan sistem yang cacat atau program komputer yang dapat memperbanyak diri sendiri seperti virus komputer)
- fungsi tak-terinterupsi atau bebas cacat atas perangkat lunak terpadu yang terinstal atau disertakan, maupun kualitas, kinerja, daya jual atau kesesuaian perangkat lunak tersebut atau dokumentasi yang menyertainya bagi keperluan tertentu, sekalipun diserahkan bersama produk FTS.
- tanda-tanda aus pada pembawa data, cahaya latar, tabung gambar pada layar monitor plasma/CRT (layar terbakar atau kehilangan kecerahannya)
- mengganti baterai yang habis
- suku cadang dan komponen yang tergantung pada penggunaan (misalnya kartrid printer)
- kapasitas aki yang berkurang
- piksel cacat di layar notebook dan layar LCD dalam ISO 9241-307 / kelas II

### Garansi juga tidak mencakup diagnosis dan perbaikan cacat yang disebabkan:

- oleh penggunaan tidak benar atau pemeliharaan yang tidak benar atas perangkat oleh pelanggan atau pihak ketiga (misalnya pecahnya LCD, kerusakan mekanis atau casing, kabel atau steker yang cacat); tindakan tidak benar termasuk pengoperasian yang tidak kompatibel dengan petunjuk yang dimuat dalam buku petunjuk produk
- oleh force majeure (kilat, banjir, perang, dsb.)
- oleh kotoran atau kontaminasi (mouse, drive pita magnetik, dsb.)
- oleh pengaruh lingkungan yang luar biasa (kelebihan voltase, medan magnet, dsb.) atau
- oleh keadaan yang bukan menjadi tanggung jawab FTS.

### Klaim garansi akan kedaluwarsa saat:

- peralatan atau penggunaan produk FTS bersama suku cadang, komponen dan/atau periferal yang tidak disertifikasi penggunaannya oleh FTS,
- jika servis/reparsi atau modifikasi lainnya pada produk dilakukan oleh orang tidak disahkan oleh FTS,

kecuali jika pelanggan dapat membuktikan bahwa cacat yang terjadi selanjutnya tidak disebabkan oleh adanya atau konsekuensi kejadian tersebut.

## Batasan Tanggung Jawab

Klaim pihak yang berhak atas garansi yang tidak secara tersurat disebutkan dalam persyaratan garansi akan dikecualikan, sejauh tidak ada kewajiban hukum memaksa atau tanggung jawab untuk FTS menurut hukum yang berlaku pada negara yang masing-masing. Hal ini juga berlaku pada klaim terhadap penggantian atas kerusakan berikutnya, hilangnya laba, hilangnya data atau informasi atau kerusakan yang diakibatkan terhentinya operasi.

## Hukum yang berlaku

Garansi tunduk pada hukum yang berlaku di negara tempat pembelian produk semula oleh pelanggan akhir dari dealer, dan harus ditafsirkan sesuai dengan hukum ini. Perjanjian kontrak untuk penjualan barang dagangan internasional tidak akan diterapkan.

## Ketentuan Waktu Layanan

Sebagai tambahan, definisi-definisi berikut ini berlaku dengan mengacu pada FTS TopUp Services:

### **Waktu Respons**

Waktu respons adalah periode antara penerimaan telepon dengan waktu ketika seorang teknisi normalnya tiba di tempat pelanggan, dengan membawa suku cadang yang diperkirakan (yang berlaku). Pengukuran waktu respons terputus di luar waktu layanan yang disepakati. Waktu respons tidak berlaku pada situasi ketika kerusakan bisa diperbaiki dari jarak jauh.

Proses penyelesaian masalah dilanjutkan hingga infrastruktur IT beroperasi lagi atau hingga progres yang sesuai telah dicapai untuk menyelesaikan masalah. Pekerjaan bisa dihentikan sejenak apabila dibutuhkan tambahan suku cadang atau sumber daya, namun akan dimulai kembali segera setelah semuanya tersedia.

### **Waktu Perbaikan**

Waktu perbaikan adalah periode antara penerimaan telepon dan waktu ketika seorang teknisi layanan secara normal memperbaiki kesiapan operasional perangkat keras yang diidentifikasi sebagai kerusakan. Pengukuran waktu perbaikan terputus di luar waktu layanan yang disepakati.

Waktu perbaikan tidak termasuk waktu yang diperlukan untuk mengembalikan data dan/atau menginstal perangkat lunak, sistem operasi atau update yang berkaitan dan/atau pengembalian konfigurasi khusus milik pelanggan.



# Waranti untuk Produk Fujitsu Technology Solutions

Terima kasih kerana memilih produk bermutu tinggi ini dari Fujitsu Technology Solutions (seterusnya disebut sebagai "FTS"). Produk kami dibina untuk mencapai standard tinggi dari segi kualiti juga teknologi. Untuk terus memastikan kualiti, kami menawarkan anda, pengguna akhir, waranti bagi produk-produk kami mengikut syarat-syarat berikutan ini. Anda berhak menggunakan waranti ini jika terdapat sebarang kecacatan berkaitan bahan atau pembuatan bagi produk yang anda telah beli.

Waranti yang dibekalkan merupakan obligasi voluntari FTS sebagai pengilang kepada pembeli asal alat-alat baru. Waranti ini tidak boleh diguna pakai bagi alat-alat yang diedarkan sebagai alat terpakai oleh FTS. **Selain itu, sebagai pengguna akhir, anda mempunyai hak tuntutan dari segi undang-undang yang tidak dibataskan oleh syarat-syarat waranti ini.** Lain tuntutan atau tuntutan selain dari yang dinyatakan di sini tidak boleh dibuat atas waranti ini. Tidak bersandar dengan ini, lain-lain waranti berasingan yang dibekalkan oleh rakan kongsi penjualan FTS atau lain pihak ketiga mungkin juga ada dan boleh diguna pakai secara eksklusif.

## Syarat-syarat waranti

Waranti bermula pada hari pembelian produk baru oleh pelanggan akhir daripada pengedar (tarikh pembelian pada resit pembelian asal atau tarikh pada nota serahan asal). Sila ambil perhatian bahawa tuntutan waranti hanya boleh dibuat dengan menyertakan resit pembelian asal atau nota serahan asal. Oleh yang demikian, sentiasa simpan resit pembelian atau nota serahan anda bersama dengan dokumen waranti.

Resit/nota mestilah menyatakan nama produk dan nombor pengenalan produk.

Tuntutan waranti mestilah dibuat dengan serta-merta kepada rakan kongsi penjualan atau perkhidmatan sebaik saja kerosakan dikesan, atau kepada Meja Perkhidmatan FTS.

## Skop dan Prestasi Perkhidmatan Waranti

Kecuali terdapat lain peraturan, waranti meliputi kerosakan semua bahan dan pembuatan yang berlaku dalam tempoh masa waranti berkenaan. Jenis dan terma waranti khusus untuk produk FTS anda yang terdapat dalam Gambaran Menyeluruh Waranti diterangkan dengan terperinci berikut ini. Walau bagaimanapun, variasi dalam jenis dan terma waranti mungkin ada dijelaskan dalam invoice asal atau invoice penyerahan yang dibuat semasa produk, dalam keadaan baru itu, dijual kepada anda sebagai pengguna akhir. Oleh itu, simpanlah semua dokumen-dokumen ini di tempat yang selamat.

Skop dan syarat-syarat umum waranti diterangkan dengan lebih terperinci berikut ini. Syarat-syarat waranti ini tidak boleh diguna pakai jika anda membeli produk FTS daripada organisasi Fujitsu serantau peringkat kebangsaan luar daripada kawasan penjualan Fujitsu di Eropah Tengah, Timur Tengah, Afrika dan India (ETTTA&I). Dalam hal ini, sebarang tuntutan di bawah waranti ini mestilah dibuat secara terus kepada organisasi Fujitsu serantau peringkat kebangsaan berkenaan. Jenis dan terma waranti akan ditentukan mengikut syarat waranti yang ditawarkan oleh organisasi Fujitsu serantau peringkat kebangsaan berkenaan, yang boleh diperolehi di internet daripada organisasi itu atas permintaan anda untuk semakan pada bila-bila masa.

Kecacatan yang disebabkan oleh penggunaan yang salah tidak dilindungi oleh waranti. Pengendalian yang betul difahami sebagai pengendalian produk di bawah keadaan yang diterangkan di dalam manual pengendalian atau dokumentasi produk. Waranti ini terhad kepada pengilangan ciri-ciri perkakasan dan keadaan produk asal sebelum berlakunya kecacatan. Untuk ini, adalah mencukupi jika produk yang terjejas memenuhi keperluan ujian menurut spesifikasi FTS untuk produk asal menurut helaian data produk. Waranti FTS tidak termasuk pemulihan data atau perisian pelanggan.

Dalam lingkungan waranti yang dinamakan di atas dan diterangkan dengan terperinci di bawah, waranti akan dijalankan dengan membaiki atau mengganti, mengikut budi bicara FTS. Komponen yang rosak akan diganti dengan komponen baru atau komponen yang kualitinya seakan-akan baru, sekiranya terdapat kelemahan bahan dan/atau pemprosesan. Jika perlu, seluruh produk akan ditukar dengan produk yang sama atau produk yang fungsinya sama. Nilai servis waranti sentiasa terhad kepada nilai produk yang cacat itu.

Mana-mana alat ganti yang rosak yang ditanggalkan dari sesuatu produk akibat prosedur tuntutan waranti dengan automatik menjadi hak organisasi FTS serantau negeri berkenaan, dan - bergantung kepada jenis barang ganti itu - mestilah dipegang oleh pembeli untuk tempoh masa tertentu, yang dipersetujui bersama FTS, sambil menunggu ujian/semakan. Sekiranya alat ganti itu tidak boleh diserahkan kepada FTS apabila diminta, FTS berhak mengemukakan invoice pembayaran kepada pembeli yang sama nilainya dengan harga barang ganti yang baru. Ini tidak termasuk cakera keras yang mana pembeli tidak membeli opsyen penyimpanan cakera keras tambahan.

Bagi alat ganti FTS asli yang digunakan dalam kes-kes waranti, hanya tempoh masa waranti yang tinggal bagi peranti pembaikpulihan diguna pakai, sekiranya alat-alat ini dipasang dalam produk FTS.

Bagi media storan data, hanya skop terhad yang diterangkan berasingan dalam syarat-syarat waranti yang diguna pakai, dan skop waranti sistem tersebut tidak diambilkira.

Perkhidmatan waranti akan disediakan oleh FTS atau rakan kongsi perkhidmatan yang bertauliah di tapak setempat semasa waktu kerja yang ditetapkan. Waktu kerja mungkin berbeza mengikut budaya negeri atau rantau. Waktu kerja mungkin berbeza mengikut budaya negeri atau rantau.

Kes boleh berlaku di mana pembeli berkebolehan untuk menggantikan sesuatu modul tanpa memerlukan kepakaran teknikal khusus dan tanpa menyentuh komponen hidup (dirujuk sebagai CRU - Customer Replacement Unit atau unit ganti pembeli) dengan menghantarkan barang atau komponen gantian kepada pembeli untuk diganti, dipasang atau disambung sendiri oleh pembeli tanpa bantuan dengan mengikuti arahan yang disediakan oleh FTS. FTS berhak dalam semua kes untuk meminta dikembalikan sesuatu atau semua barang gantian atau komponen yang rosak yang telah diganti atau ditanggalkan.

## Penerangan jenis-jenis waranti

### Waranti alat ganti



Berikutan rundingan dengan kaunter bantuan, pelanggan akan membawa peranti yang cacat ke pusat servis berkecualan (rakan servis atau pusat pembaikan) yang ditetapkan oleh FTS. Dalam kes waranti, FTS akan menanggung kos bagi membetulkan kecacatan dan kos bahan/alat yang diperlukan. Kos masa pekerja yang terlibat dan kos serta risiko pengangkutan ke dan dari pusat servis berkecualan (rakan servis atau pusat pembaikan) akan ditanggung oleh pelanggan.



### Waranti bawa masuk

Berikutan rundingan dengan kaunter bantuan, pelanggan akan membawa peranti yang cacat ke pusat servis berkecualan (rakan servis atau pusat pembaikan) yang ditetapkan oleh FTS. Dalam kes waranti, FTS akan menanggung kos pekerja yang terlibat serta kos bahan atau alat ganti yang diperlukan.

Kos dan risiko pengangkutan ke dan dari pusat servis (rakan servis atau pusat pembaikan) berkecualan akan ditanggung oleh pelanggan.

### Waranti Kembalikan kepada Penjual (Waranti Hantar Balik)



Pelanggan melaporkan peranti yang cacat kepada kaunter bantuan melalui telefon. Jika kaunter bantuan tidak dapat menyelesaikan masalah itu melalui telefon, ia akan memberitahu pelanggan rakan servis FTS mana yang boleh dikunjungi pelanggan untuk menghantar perantinya. Dalam kes ini, pelanggan bertanggungjawab atas penghantaran dan insurans produk. Kos pengangkutan dan insurans akan ditanggung oleh pelanggan. FTS akan menanggung kos bahan / alat ganti dan kos pekerja yang diperlukan, juga kos pos untuk mengembalikan produk kepada pengirim atau ke mana-mana alamat lain di dalam negara di mana rakan servis yang diberikan kuasa oleh FTS terletak.



### Waranti Pungut & Kembalikan

Pelanggan melaporkan peranti yang cacat kepada kaunter bantuan melalui telefon. Sekiranya kaunter bantuan tidak dapat menyelesaikan masalah itu melalui telefon, peranti akan dipungut daripada pelanggan dan dibawa ke pusat pembaikan untuk dibaiki. Selepas dibaiki, peranti akan dikembalikan kepada pelanggan. Dalam kes waranti, FTS akan menanggung kos pengutipan, bahan dan/atau alat ganti yang diperlukan dan kos pekerja yang terlibat, juga kos pengangkutan untuk mengembalikan peranti kepada pelanggan.



## Waranti pintu ke pintu

Pelanggan melaporkan peranti yang cacat itu dengan menghubungi Kaunter Bantuan. Jika masalah tidak dapat diselesaikan melalui telefon, maka produk yang cacat akan ditukar baru secara percuma dengan produk yang setara ('pintu ke pintu' bermaksud produk baru akan dihantar ke pintu rumah pelanggan, pada masa yang sama peranti yang cacat akan diambil).



## Waranti dengan servis di tapak

Pembeli melaporkan kerosakan peranti melalui telefon kepada Meja Perkhidmatan. Jika Meja Perkhidmatan gagal menentukan kerosakan dan membaikinya melalui telefon, seorang juruteknik perkhidmatan FTS akan dihantar ke lokasi pembeli untuk membaiki kerosakan.

Syarat bagi servis di tapak ini adalah premis pelanggan mestilah terletak dalam lingkungan jarak 50 km atau sejam perjalanan dari rakan servis FTS atau pusat pembaikan FTS. Jika jaraknya lebih jauh, FTS berhak untuk mengenakan caj berasingan bagi kos perjalanan dan masa perjalanan tambahan dengan persetujuan pelanggan, atau membaiki peranti selepas ia dihantar oleh pelanggan ke pusat pembaikan berpusat FTS. Peranti juga akan dibaiki di pusat pembaikan jika pembaikan tidak dapat dijalankan di tapak.

Meja Perkhidmatan kami bersedia untuk menjawab soalan anda mengenai kawasan liputan perkhidmatan. Dalam kes tuntutan di bawah waranti, FTS akan menampung semua kos perkhidmatan dan tempoh perjalanan dalam lingkungan 50 km, bagi perjalanan dan peralatan atau barang ganti yang diperlukan. Jika liputan waranti perkhidmatan di tapak juga menetapkan tempoh masa untuk respon atau pemulihan, peruntukan berkaitan seperti yang dinyatakan berikutan ini di guna pakai (lihat bab masa pemberian Perkhidmatan).

## Prosiding dalam kes waranti

Maklumat berikut adalah penjelasan bagi apa yang perlu anda lakukan sekiranya ingin membuat tuntutan waranti.

Sekiranya produk FTS didapati cacat, bercanggah daripada jangkaan, sila hubungi FTS Service Desk dahulu. Di sana kakitangan kami akan membantu mendiagnosis kecacatan dan masalah pincang tugas. Selalunya mereka berkebolehan untuk menyelesaikan masalah pincang tugas melalui telefon sahaja.

Senarai nombor telefon Meja Perkhidmatan disertakan dengan produk ini, atau anda boleh mendapatkannya di internet di <http://ts.fujitsu.com/support/service desk.html>. Sila sediakan maklumat berikut untuk diserahkan apabila anda memanggil Meja Perkhidmatan:

- Nama anda, alamat, pos kod dan nombor telefon di mana anda boleh dihubungi
- gelaran model, kod artikel dan nombor siri produk
- tarikh dan tempat pembelian
- penerangan masalah secara ringkas.

Sekiranya anda ingin membuat tuntutan waranti, sila sentiasa pastikan anda mempunyai CD asal yang dibekalkan semasa pembelian. CD tersebut digunakan untuk mendapatkan kembali tatarajah asal yang siap dipasang di kilang.

Kaunter bantuan akan menyelaraskan prosedur selanjutnya bersama anda.

Kami ingin mengambil kesempatan ini untuk memberitahu anda bahawa kami menyimpan data yang anda berikan dalam kes waranti untuk tujuan jaminan kualiti. Data ini akan digunakan semasa memproses kes waranti bagi memeriksa prestasi kakitangan servis dan rakan servis kami yang sah. Ini dilakukan bagi memastikan kualiti servis yang ditawarkan oleh rakan servis dalam kalangan FTS dan subsidiari serta syarikat induk sentiasa tinggi standardnya. Untuk tujuan ini, data tersebut mungkin juga akan dihantar kepada pihak ketiga yang berkeelayakan dan yang diberikan kuasa sewajarnya.

Jika dalam kes anda sendiri, anda tidak mahu data peribadi anda disimpan, digunakan dan/atau dihantar sebagai sebahagian daripada langkah-langkah jaminan kualiti yang telah ditetapkan selain daripada pemprosesan langsung waranti, anda boleh beritahu kami mengenai perkara ini di telefon melalui Kaunter Bantuan kami.

Kita sentiasa disarankan untuk membuat salinan sandar dengan kerap apabila menggunakan sebarang perkakasan atau perisian komputer. Anda sentiasa disarankan untuk membuat sandaran data sebelum menjalankan aktiviti servis, kerana kami tidak dapat sentiasa memastikan bawa tiada data akan hilang semasa servis. Sila ambil perhatian bahawa anda, sebagai pengguna peranti, bertanggungjawab sepenuhnya atas sandaran data yang lengkap termasuk aplikasi dan perisian sistem kendalian. FTS dengan jelas terlepas daripada sebarang dan semua liabiliti atas kehilangan data dan maklumat yang berlaku semasa menyediakan servis waranti.

## Waranti terhad atas komponen/ bahan konsumsi

Liputan waranti bagi komponen/ bahan konsumsi mungkin berbeza daripada liputan waranti untuk produk yang dibeli bersama komponen itu. Sila ambil perhatian bahawa sesetengah komponen mungkin dijamin di bawah waranti berasingan yang ditawarkan oleh pengilang yang lain.

Komponen/ Bahan Konsumsi	Jenis waranti	Tempoh waranti
Pembelian papan kekunci dan tetikus berasingan, yang tidak termasuk dalam pakej sistem	Waranti bahan	24 bulan
Pembelian papan kekunci dan tetikus termasuk dalam pakej sistem	Waranti bahan	12 bulan, pemanjangan waranti mungkin dibenarkan bergantung kepada syarat-syarat di negeri berkenaan
Komponen dibeli berasingan, tidak sedia terpasang dalam sistem, seperti: Cakera-cakera keras, pemacu-pemacu optik, kad-kad grafik, memori-memori, dll.	Waranti bahan	Minima 6 bulan, pemanjangan waranti mungkin dibenarkan bergantung kepada syarat-syarat di negeri berkenaan
Bateri cas semula	Waranti bahan	12 bulan  - Dengan perjalanan masa, proses-proses fizikal dan kimia menyebabkan pengurangan kapasiti bateri cas semula. Oleh itu, FTS menawarkan waranti terhad 12 bulan untuk produk ini.  - Unit Backup Bateri Baru (BBU) untuk pengawal SAS/RAID menyimpan kandungan cache pengawal sehingga 72 jam. Bagi waranti bertempoh 12 bulan, kami menjamin kandungan cache pengawal RAID akan tersimpan selama 24 jam.
Aksesori seperti pembesar suara luaran, mikrofon, fonkepala, kantung, kayu USB, dll.	Waranti bahan	24 bulan
Peranti persisian seperti pencetak, pengimbas, kamera, dll.	Syarat-syarat pengilang asal diguna pakai <sup>1)</sup>	berbeza mengikut pengilang

APC-USV (peranti tambahan)	Syarat-syarat pengilang asal diguna pakai <sup>*)</sup>	36 bulan, mungkin berbeza mengikut pengilang
Media storan data untuk produk sofwer	Waranti bahan	6 bulan <sup>**) </sup>
Peranti Keadaan Pepejal (SSD)	a) Pelayan dan Storan: waranti sistem diguna pakai  b) Sistem Tempat Kerja: waranti sistem atau waranti yang dijelaskan dalam kertas data produk diguna pakai	

<sup>\*)</sup> Perincian mengenai jenis dan tempoh waranti pengilang asal boleh diperolehi daripada dokumentasi yang disertakan dengan produk, atau boleh dibekalkan oleh Fujitsu Technical Support atas permintaan.

<sup>\*\*)</sup>  Selama 6 bulan berikutan pembelian asal, FTS akan mengganti sebarang pembawa data yang dibekalkan bersama produk FTS yang menunjukkan bukti kerosakan fizikal semasa penyerahan. Sofwer itu sendiri tidak dijamin dalam waranti.

Bagi bateri dalam sistem papan kenyataan, waranti untuk peranti berkenaan diguna pakai.



## Pengecualian waranti

### Perkara-perkara berikut tidak dilindungi oleh waranti:

- kecacatan ringan atau sedikit sisihan daripada spesifikasi produk, yang tidak material atau yang kecil sahaja berhubung nilai atau fungsi produk itu
- menyediakan dan memasang naik taraf/kemas kini BIOS, pemacu atau perisian
- menetapkan semula fungsi keselamatan, memadam kata laluan, dll.
- membuat sandaran atau memulihkan data atau perisian khusus pelanggan
- memasang semula perisian/sistem kendalian tidak boleh laksana (cth., memadam fail-fail berkaitan sistem, tetapan sistem yang salah atau program komputer terbit balik sendiri seperti virus komputer)
- kefungsian tanpa gangguan atau bebas kesilapan bagi perisian bersepadu yang dipasang dan dibekalkan, mahupun kualiti, prestasi, kebolehdagangan atau kesesuaian perisian sedemikian atau sebarang dokumentasi yang mengiringinya untuk sebarang tujuan tertentu, walaupun jika ia diserahkan bersama dengan produk FTS.
- tanda-tanda haus pada pembawa data, cahaya belakang, tiub gambar skrin plasma/monitor CRT (skrin terbakar atau hilang kecerahan)
- menggantikan bateri yang sudah kering
- alat dan komponen yang tertakluk kepada penggunaan (cth., kartrij pencetak)
- kapasiti akumulator merosot
- piksel cacat pada paparan notebook dan skrin LCD dalam lingkungan ISO 9241-307 / kelas II

### Waranti juga tidak melindungi diagnosis dan pemulihan kecacatan yang disebabkan:

- penggunaan yang tidak betul atau penyelenggaraan yang tidak betul terhadap peranti oleh pengguna atau pihak ketiga (cth., LCD pecah, kerosakan komponen mekanik atau selongsong, kabel atau palam cacat); tindakan yang tidak betul termasuk pengendalian yang tidak menurut arahan yang terkandung di dalam manual produk
- oleh force majeure (kilat, banjir, perang, dll.)
- oleh kotoran atau pencemaran (tetikus, pemacu pita bermagnet, dll.)
- oleh pengaruh alam sekitar yang luar biasa (voltan berlebihan, medan magnet, dll.) atau
- oleh keadaan lain yang bukan merupakan tanggungjawab FTS.

### Tuntutan waranti tamat tempoh apabila:

- peralatan atau penggunaan produk FTS bersama alat ganti, komponen dan/atau alat persisian yang tidak disahkan penggunaannya oleh FTS,
- jika servis/pembaikan atau pengubahsuaian lain terhadap produk dilakukan oleh individu yang tidak diberikan kebenaran oleh FTS,

kecuali jika pelanggan membuktikan bahawa sebarang kecacatan berlaku selepas itu bukan disebabkan atau bukan timbul akibat daripada peristiwa sedemikian.

## Had Liabiliti

Sebarang tuntutan pihak yang layak menuntut waranti yang tidak dinamakan dengan jelas dalam syarat-syarat waranti ini adalah dikecualikan, selagi tidak wujud kewajipan atau liabiliti perundangan mandatori yang boleh dikenakan terhadap FTS, menurut undang-undang yang boleh dikenakan di negara berkenaan. Perkara ini juga benar berhubung tuntutan ganti kerosakan, kehilangan keuntungan, data atau kehilangan maklumat atau kerosakan yang berpunca daripada gangguan dalam operasi, yang berlaku kemudiannya.

## Undang-undang sah

Waranti ini tertakluk kepada undang-undang yang boleh dikenakan bagi negara di mana produk baru dibeli oleh pelanggan akhir daripada pengedar, dan mesti ditafsirkan dengan cara yang selari dengan undang-undang ini. Perjanjian berhubung kontrak bagi jualan barangan antarabangsa tidak akan dikenakan.

## Waktu Perkhidmatan

Selain itu, definisi-definisi berikut diguna pakai berhubung Perkhidmatan TopUp FTS:

### **Tempoh masa respon**

Tempoh masa respon adalah masa antara penerimaan panggilan dan masa bila jurutera tiba di lokasi pelanggan dengan barang ganti yang dikenal pasti (di mana relevan). Pengukuran tempoh masa respon tidak dikira jika di luar masa perkhidmatan yang dipersetujui. Tempoh masa respon tidak diguna pakai dalam situasi di mana kerosakan boleh dibaiki dari jarak jauh.

Pencarisilapan diteruskan sehingga infrastruktur IT itu beroperasi semula atau sehingga penyelesaian masalah menunjukkan kemajuan yang sesuai. Kerja boleh dihentikan untuk seketika jika barang ganti tambahan atau sumber lain diperlukan, tetapi akan disambung semula sebaik saja bahan berkenaan diperolehi.

### **Tempoh masa pemulihan**

Tempoh masa pemulihan adalah masa antara penerimaan panggilan dan masa bila jurutera perkhidmatan dapat memulihkan semula kesediaan untuk beroperasi perkakasan yang dikenal pasti rosak itu. Pengukuran tempoh masa pemulihan tidak dikira jika di luar masa perkhidmatan yang dipersetujui.

Tempoh masa pemulihan tidak mengambil kira masa yang diperlukan untuk mendapatkan kembali data dan/atau pemasangan perisian, juga sistem pengendalian atau pengemaskinian sampingan dan/atau pemulihan tatarajah pelanggan spesifik.

# Fujitsu Technology Solutions 제품에 대한 보증

우수한 품질의 Fujitsu Technology Solutions(이하 “FTS”) 제품을 선택해 주셔서 감사합니다. 당사의 제품은 높은 수준의 품질 표준과 기술 표준을 모두 충족하도록 개발되었지만 품질에 대한 보장을 강화하기 위해 다음과 같은 조건에 의거하여 최종 고객에게 당사 제품에 대한 보증을 제공합니다. 구입하신 제품에서 재료나 제조상 결함을 발견한 고객은 이 보증을 받을 수 있습니다.

제공되는 보증은 새 장치의 최초 구입자에 대한 제조업체 FTS의 자발적 의무를 기반으로 합니다. FTS에 의해 사용된 장치로 유통된 장치에는 보증이 적용되지 않습니다. **뿐만 아니라 최종 고객은 본 보증 조건에 국한되지 않고 법적인 청구 권리를 보유했을 수 있습니다.** 다른 청구권 또는 여기 설명된 내용 이외의 청구권은 본 보증에 명시할 수 없습니다. 이와는 상관 없이, 이에 대해 배타적으로 제출될 수 있는 FTS의 판매 협력업체 또는 기타 제3자의 다른 개별 보증 조건이 있을 수 있습니다.

## 보증 조건

이 보증은 최종 고객이 대리점에서 제품을 처음 구입한 날로부터 시작됩니다(원본 구입 영수증의 구입일이나 원본 배달 인수증의 날짜). 보증 청구는 원본 구입 영수증이나 원본 배달 인수증을 제시해야만 주장할 수 있습니다. 그러므로 항상 구입 영수증이나 배달 인수증을 보증서와 함께 보관하십시오.

영수증/인수증에는 제품명과 제품 식별 번호가 나와 있어야 합니다.

보증 요구는 결함을 발견한 직후, 판매 또는 서비스 협력업체 또는 FTS 서비스 부서에 제기해야 합니다.

## 보증 서비스 범위 및 이행

달리 규정되어 있지 않는 한, 본 보증은 해당 보증 기간 동안 발생한 모든 재료 및 제조상의 결함에 적용됩니다. 보증 개요에 명시된 FTS 제품의 보증 유형 및 조건은 아래에 구체적으로 설명되어 있습니다. 그러나 제품이 최종 고객에게 새로운 조건으로 판매되는 경우, 변경된 보증 유형 및 조건이 송장 원본 또는 배달 인수증 원본에 반영될 수 있습니다. 그러므로 이 문서를 안전한 곳에 보관하시기 바랍니다.

보증의 범위와 일반적인 조건은 아래에 매우 구체적으로 설명되어 있습니다. Fujitsu의 판매 지역인 중부 유럽, 중동, 아프리카, 인도(CEMEA&I) 이외의 지역 Fujitsu 전국 매장에서 FTS 제품을 구입한 경우에는 본 보증 조건이 적용되지 않습니다. 이 경우, 보증 요구는 해당하는 지역 Fujitsu 전국 매장에 직접 제기해야 합니다. 제기된 보증 요구의 유형과 조건은 각 지역 Fujitsu 전국 매장이 제공하는 보증 조건에 따라 단독으로 결정되며, 해당 매장은 고객이 요청 시 언제든지 인터넷에서 확인할 수 있습니다.

부적절한 사용으로 인해 야기된 결함은 보증에서 제외됩니다. 제품의 작동 매뉴얼이나 설명서에 나와 있는 조건에 따라 제품을 조작할 수 있도록 올바른 작동 방법을 숙지해야 합니다. 보증은 결함 전 원본 제품의 하드웨어 기능 및 상태로의 복원 제작으로 제한됩니다. 즉, 제품 데이터시트에 따른 원본 제품의 FTS 사양에 따라 결함이 발생한 제품이 테스트 요건을 충족하면 원본 제품으로 충분히 복원된 것입니다. FTS의 보증에는 고객 데이터 또는 소프트웨어 복원이 포함되지 않습니다.

위에서 지정한 보증과 아래에 자세히 설명된 보증 범위 내에서 FTS의 재량으로 수리 또는 교환을 통해 보증을 이행합니다. 재질 및 제조상의 결함이 있는 결함 부품은 새 부품이나 새 부품만큼 양호한 부품으로 교체됩니다. 필요한 경우, 전체 제품을 동일한 제품이나 기능상으로 동일한 제품으로 교환합니다. 보증 서비스의 가치는 항상 결함 제품의 가치로 제한됩니다.

보증 요구 절차의 일부로 제품에서 제거한 결함 부품은 자동으로 해당 지역 FTS 전국 매장이 소유하게 되며, 교체 부품의 종류에 따라 FTS와 합의 하에 시험/검사 시까지 고객이 일정 기간 보유해야 합니다. 요청 시 이러한 부품을 FTS에 반납할 수 없는 경우, FTS는 해당 교체 부품의 새 부품 가격에 상응하는 청구서를 고객에게 발부할 권리를 보유합니다. 이 조건은 고객이 추가 하드 디스크 보유 옵션을 구입하지 않은 경우의 하드 디스크에는 적용되지 않습니다.

보증 사례에 사용되는 정품 FTS 부품의 경우, 수리 장치의 나머지 보증 기간만 적용되며, 이러한 부품이 FTS 제품에 설치되어 있어야 합니다.

데이터 저장소 미디어의 경우, 시스템의 보증 기간과 상관 없이 이 보증 조건에 별도로 명시된 제한적 범위만 적용됩니다.

보증 서비스는 현지에 명시된 영업 시간 내에 FTS 또는 공인 서비스 협력업체에서 제공합니다. 영업 시간은 국가 또는 지역 관행에 따라 다를 수 있습니다. 영업 시간은 국가 또는 지역 관행에 따라 다를 수 있습니다.

특별한 기술 없이 실행 중인 구성요소에 영향을 주지 않고 고객이 모듈을 교체할 수 있는 경우(CRU(Customer Replacement Unit: 고객 교체 부품)라고 지칭), 수리 기사 도움 없이 FTS가 제공한 지침에 따라 고객이 직접 교체, 설치, 또는 연결할 수 있는 교체용 부품 또는 구성요소를 고객에게 발송하여 직접 결함을 정정하도록 할 수 있습니다. 어떤 경우든 FTS는 결함이 발생하여 교체한 부품 또는 제거한 구성요소를 모두 반납하도록 요청할 수 있습니다.

## 보증 유형 설명

### 교체 부품 보증



고객은 헬프 데스크와 상담한 후 결함 제품을 FTS에서 지정한 적격 서비스 지점(서비스 파트너 또는 수리 센터)으로 가져와야 합니다. 이 보증의 경우에 FTS는 결함 제거 및 필요한 재질/부품에 대한 비용을 부담합니다. 수리로 인해 발생한 서비스 작업 시간에 대한 비용과 적격 서비스 지점(서비스 파트너 또는 수리 센터)으로 오가는 데 따른 운송 비용 및 위험은 고객이 부담해야 합니다.

### Bring-in 보증



고객은 헬프 데스크와 상담한 후 결함 제품을 FTS에서 지정한 적격 서비스 지점(서비스 파트너 또는 수리 센터)으로 가져와야 합니다. 이 보증의 경우에 FTS는 수리로 인해 발생한 인건비 및 필요한 재질 또는 교체 부품에 대한 비용을 부담합니다.

적격 서비스 지점(서비스 파트너 또는 수리 센터)으로 오가는 데 따른 운송 비용 및 위험은 고객이 부담해야 합니다.

### Return-to-Base 보증(Send-In 보증)



고객이 전화로 헬프 데스크에 결함 장치에 대해 보고합니다. 헬프 데스크에서 전화로 문제를 해결할 수 없는 경우, 고객은 장치를 보낼 수 있는 FTS 서비스 파트너에 대한 정보를 제공 받게 됩니다. 이 경우, 고객은 제품 발송과 보험에 대한 책임이 있습니다. 운송 및 보험 비용은 고객이 부담해야 합니다. FTS는 FTS에서 공인한 서비스 파트너가 있는 국가 내의 발송인이거나 다른 주소로 보내는 반환 우송료뿐 아니라, 필요에 따라 재질/예비 부품 및 인건비에 대한 비용을 부담합니다.

### 수거 및 반환(Collect & Return) 보증



고객이 전화로 헬프 데스크에 결함 장치에 대해 보고합니다. 헬프 데스크에서 전화로 문제를 해결할 수 없는 경우, 고객으로부터 장치를 수거하여 수리 센터에 수리를 맡기게 됩니다. 수리 후 장치를 고객에게 되돌려 보냅니다. 이 보증의 경우에 FTS는 장치를 고객에게 다시 갖다 주는 반환 운송비뿐 아니라, 수거, 필요한 재질 및/또는 예비 부품, 수리에 드는 인건비에 대한 비용을 부담합니다.

## Door-to-door 보증

고객이 헬프 데스크에 전화하여 결함 장치에 대해 보고합니다. 헬프 데스크에서 전화로 문제를 해결할 수 없는 경우, 결함 제품을 무상으로 동등한 제품으로 교환해 줍니다('door-to-door'는 새 제품을 고객의 집 앞까지 직접 배달하고 결함 장치도 수거해 간다는 의미임).



## 현장 서비스 보증

고객이 전화로 서비스 부서에 결함 있는 장비를 보고합니다. 서비스 부서에서 전화를 통해 결함을 해결할 수 없는 경우, 고객 현장에서 결함을 해결하기 위해 FTS 공인 서비스 기사가 파견됩니다.

이 현장 서비스는 고객 위치가 **FTS 서비스 파트너** 또는 **FTS 수리 센터**와 **50km** 또는 1시간 거리 이내에 있는 경우에 한합니다. 더 먼 거리를 가야 하는 경우, **FTS**는 고객과의 합의에 따라 이동 및 이동 시간으로 인해 발생한 추가 비용을 별도로 청구할 권리가 있습니다. 그렇지 않을 경우, 고객이 **FTS** 중앙 수리 센터로 장치를 보낸 후 장치를 수리할 수도 있습니다. 현장에서 수리가 불가능한 경우에 **FTS** 중앙 수리 센터로 장치를 보내는 후자의 방법을 택합니다.

서비스 부서는 해당 서비스 지역 고객의 질문에 응답할 준비를 갖추고 있습니다. 보증 요구가 발생하여 이동 및 장비 또는 교체 부품이 필요한 경우, FTS는 50km 반경 내에서 발생한 서비스 및 이동 시간에 관련된 모든 비용을 보상합니다. 현장 서비스 보증 적용 범위에 일정한 응답 시간 또는 복구 시간도 포함된 경우, 다음에 정의된 바와 같이 해당 조항이 적용됩니다(서비스 제공 시간장 참조).

## 데이터 저장 매체에 대한 제한적 보증

데이터 저장 매체에 대한 보증은 제한적입니다. FTS 제품과 함께 제공된 경우, 구입 후 6개월 동안 FTS는 배달 시 물리적으로 결함이 있다고 판명된 모든 데이터 캐리어를 교환해 줍니다. 소프트웨어 자체는 보증 대상이 아닙니다.

## 보증 사례 진행

다음 정보는 보증 청구 시에 수행해야 할 사항에 대한 설명입니다.

기대와 달리 귀하의 FTS 제품에 결함이 있는 경우에는 먼저 **FTS Service Desk**에 문의해 주십시오. 헬프 데스크 직원이 결함 및 오작동을 진단하는 데 도움을 드릴 것입니다. 흔히 헬프 데스크 직원들은 전화로 오작동 문제를 해결할 수 있습니다.

서비스 부서 전화 번호 목록은 제품에 포함되어 있으며, 인터넷(<http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>)에서도 확인할 수 있습니다. 서비스 부서에 전화하기 전에 항상 다음 정보를 미리 준비해 두십시오.

- 고객 이름, 주소, 우편 번호, 연락 가능한 전화 번호
- 모델명, 상품 코드 및 제품의 일련 번호
- 구입일과 구입처
- 문제에 대한 간단한 설명

보증 청구의 경우에는 공장에서 사전 설치된 원본 구성을 복원할 수 있도록 구입 시 제공된 원본 CD를 항상 보유하고 있어야 합니다.

헬프 데스크에서는 귀하에게 맞는 추가 절차를 알려 줄 것입니다.

당사에서는 이번 기회를 빌어 품질 보증 목적으로 보증 사례에서 귀하가 제공한 데이터를 저장하고 있음을 알려드리고자 합니다. 이 데이터는 보증 사례를 처리할 때 당사의 서비스 직원과 공인 서비스 파트너의 성과를 확인하는 데 사용될 것입니다. 이것은 FTS 그룹 및 자회사와 모회사 내에서 당사 서비스 파트너의 높은 서비스 품질 표준을 보장하기 위해 실시합니다. 이러한 목적으로 그에 따라 권한이 위임된 적격의 제 3자에게 이 데이터를 전송할 수도 있습니다.

각 사례에서 직접적인 보증 처리 용도 이외에 명시된 품질 보증 조치의 일부로서 개인 데이터의 저장, 사용 및/또는 전송을 원치 않는 경우에는 이러한 사실을 전화로 헬프 데스크를 통해 당사에 알려주시기 바랍니다.

컴퓨터 하드웨어나 소프트웨어를 사용할 때는 일반적인 데이터 백업이 항상 권장됩니다. 수리 중에 데이터가 유실되지 않도록 항상 보장할 수 없기 때문에 서비스 작업 전에 항상 데이터를 백업하는 것이 좋습니다. 응용 프로그램 및 운영체제 소프트웨어를 포함한 전체 데이터 백업에 대한 책임은 오로지 장치의 사용자인 귀하에게 있습니다. FTS는 보증 서비스를 제공하는 과정에서 발생한 데이터 및 정보 유실에 대해서는 그 어떠한 책임도 지지 않습니다.

## 구성요소/소모품에 대한 제한적 보증

다음 구성요소/소모품에 대한 보증 적용 범위는 구성요소와 함께 구입한 제품의 보증 적용 범위와 다를 수 있습니다. 일부 구성요소는 다른 제조업체에서 제공하는 별도의 보증 적용 범위에 포함될 수 있습니다.

구성요소/소모품	보증 유형	보증 기간
시스템 패키지에 포함되지 않으며 별도로 구입한 키보드와 마우스	재료 보증	24개월
시스템 패키지에 포함된 키보드와 마우스	재료 보증	12개월(해당 국가의 보증 조건에 따라 보증 연장 가능)
시스템에 원래 설치되지 않았으며 별도로 구입한 구성요소 (예: 하드 디스크, 광학 드라이브, 그래픽 카드, 메모리 등)	재료 보증	최소 6개월(해당 국가의 보증 조건에 따라 보증 연장 가능)
충전용 배터리	재료 보증	12개월 - 시간 경과에 따른 물리적, 화학적 과정에 의해 충전용 배터리의 용량이 저하된 경우. 이러한 제품에 대해 FTS는 12개월 제한적 보증을 제공합니다. - SAS/RAID 컨트롤러용 새로운 BBU(Battery Backup Unit:배터리 백업 장치)는 최대 72시간 동안 컨트롤러 캐시 콘텐츠를 보관합니다. 12개월 보증 기간 동안 FTS는 RAID 컨트롤러 캐시의 콘텐츠를 24시간 보관할 것을 보장합니다.
외부 스피커, 마이크, 헤드폰, 파우치, USB 메모리 등의 액세서리	재료 보증	24개월
프린터, 스캐너, 카메라 등의 주변 기기	해당 제조업체의 보증 조건 적용*)	제조업체에 따라 상이



APC-USV(추가 장치)	해당 제조업체의 보증 조건 적용 <sup>*)</sup>	36개월(제조업체에 따라 다를 수 있음)
소프트웨어 제품용 데이터 저장소 미디어	재료 보증	6개월 <sup>**) </sup>
SSD(Solid State Drive)	<p>a) 서버 및 저장 장치: 시스템 보증 적용</p> <p>b) Work Place System: 시스템 보증 또는 제품 데이터시트에 명시된 보증 적용</p>	

<sup>\*)</sup> 해당 제조업체의 보증 유형 및 기간에 관한 세부 정보는 제품에 동봉된 문서에서 확인할 수 있으며, 또는 Fujitsu 기술 지원 부서에 요청하시면 받을 수 있습니다.

<sup>\*\*)</sup>  최초 구입 후 6개월 동안, FTS는 FTS 제품과 함께 제공되었으며, 배송 후 물리적 결함의 증거가 수록된 데이터 캐리어를 교체합니다. 소프트웨어에는 보증이 적용되지 않습니다.

시스템 보드 배터리에는 각 장치에 해당하는 보증이 적용됩니다.

## 보증 제외사항

### 보증되지 않는 사항은 다음과 같습니다.

- 제품 가치나 기능과 관련하여 중요하지 않거나 무시할 수 있는 경미한 결함이나 제품 사양에서 약간 벗어난 경우
- BIOS, 드라이버 또는 소프트웨어의 업그레이드/업데이트 제공 및 설치
- 보안 기능 재설정, 암호 삭제 등
- 백업 또는 고객별 데이터나 소프트웨어 복원
- 실행할 수 없는 소프트웨어/운영체제 재설치(예: 시스템 관련 파일 삭제, 잘못된 시스템 설정 또는 컴퓨터 바이러스와 같은 컴퓨터 프로그램 자가 복제)
- FTS 제품과 함께 제공되었더라도 통합 설치되거나 제공된 소프트웨어가 연속적으로나 결함 없이 기능한다는 사실뿐 아니라, 품질, 성능, 상업성, 그러한 소프트웨어나 동봉된 설명서의 특정 목적에 대한 적합성도 보증되지 않음.
- 플라스마 스크린/CRT 모니터의 데이터 캐리어, 백라이트, 픽처 튜브의 마모 징후(화면 열화 또는 밝기 손상)
- 소모된 배터리 교체
- 소모되는 부품 및 구성요소(예: 프린터 카트리지)
- 누산기의 용량 감소
- ISO 9241-307 / Class II 이내에서 노트북 디스플레이 및 LCD 화면 픽셀 결함

#### 발생한 결함의 진단 및 구제가 보증되지 않는 경우:

- 고객이나 제3자가 장치를 부적절하게 사용하거나 유지관리하여 발생한 결함(예: LCD 파손, 물리적 손상이나 케이스 손상, 케이블이나 플러그 결함). 부적절한 행위에는 제품 매뉴얼에 포함된 지침을 따르지 않은 작동이 포함됨.
- 불가항력으로 인한 결함(번개, 홍수, 전쟁 등)
- 먼지나 오염으로 인한 결함(마우스, 자기 테이프 드라이브 등)
- 보통 이상의 환경적 영향으로 인한 결함(과도한 전압, 자기장 등)
- FTS의 책임이 아닌 다른 상황으로 인한 결함

#### 보증 청구가 만료되는 경우는 다음과 같습니다.

- FTS에서 각 용도를 보증하지 않은 예비 부품, 구성요소 및/또는 주변기기가 포함된 FTS 제품이나 장비를 사용하는 경우.
- 제품에 대한 서비스/수리 또는 기타 개조가 FTS에서 허가하지 않은 작업자를 통해 이뤄진 경우

고객이 이후에 발생한 결함이 그러한 사건으로 인해서나 그러한 사건의 결과로서 발생하지 않았음을 입증하지 못하는 경우.

## 책임의 제한

각 국가의 적용 가능한 법에 따라 FTS의 강제적인 법적 의무나 책임이 존재하지 않는 경우와 마찬가지로, 이 보증 조건에 명백히 명시되지 않은 보증에 대한 적격 당사자의 청구는 제외됩니다. 또한, 이것은 작동 중단으로 인한 그 이후의 손상, 수익 손실 또는 데이터나 정보의 유실이나 손상을 복구하기 위한 청구의 경우에도 마찬가지입니다.

## 유효한 법률

보증은 최종 고객이 대리점에서 처음 제품을 구입한 국가의 해당 법률에 따라 달라지며, 이러한 법률에 따라 보증을 해석해야 합니다. 상품의 국제적 판매 계약에 대한 합의는 적용되지 않습니다.

## 서비스 제공 시간

추가적으로, FTS TopUp 서비스와 관련하여 다음 정의가 적용됩니다.

### 응답 시간

응답 시간은 고객의 전화가 수신된 후 엔지니어가 고객의 현장에 해당하는 예비 부품을 가지고 도착할 때까지 소요되는 시간입니다. 응답 시간 측정은 합의한 서비스 시간을 벗어나면 중단됩니다. 원격으로 결함을 해결할 수 있는 경우에는 응답 시간이 적용되지 않습니다.

IT 인프라를 다시 작동할 수 있을 때까지 또는 문제 해결에 적절한 진전이 있을 때까지 문제 해결 절차는 계속 진행됩니다. 추가 부품이나 자원이 필요한 시간 동안 작업이 중단될 수 있으나, 해당 부품이나 자원이 투입되는 즉시 다시 시작됩니다.

### 복구 시간

복구 시간은 고객의 전화가 수신된 후 서비스 엔지니어가 고장으로 확인된 하드웨어의 작동 준비 상태를 정상적으로 복구할 때까지 소요되는 시간입니다. 복구 시간 측정은 합의한 서비스 시간을 벗어나면 중단됩니다.

복구 시간에는 데이터를 복구하는 데 필요한 시간 및/또는 소프트웨어, 운영 체제 또는 해당 업데이트 설치 시간 및 고객별 구성 복구 시간은 포함되지 않습니다.



# การรับประกันผลิตภัณฑ์ของ Fujitsu Technology Solutions

ขอขอบคุณสำหรับการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงนี้จาก Fujitsu Technology Solutions (ในที่นี่จะเรียกว่า "FTS") ผลิตภัณฑ์ของเราได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐานระดับสูงทั้งในด้านคุณภาพและเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพมากยิ่งขึ้น เราขอมอบการรับประกันผลิตภัณฑ์ให้แก่คุณตามเงื่อนไขต่อไปนี้ คุณได้รับสิทธิในการใช้การรับประกันนี้ในกรณีที่มีข้อบกพร่องในส่วนวัสดุหรือฝีมือแรงงานในผลิตภัณฑ์ที่คุณซื้อ

การรับประกันที่มีให้ยึดตามข้อผูกมัดโดยสมัครใจของ FTS ในฐานะผู้ผลิต ที่มีต่อผู้ซื้อแรกเริ่มของอุปกรณ์ใหม่ การรับประกันนี้ไม่มีผลกับอุปกรณ์ที่ FTS นำออกจำหน่ายในรูปอุปกรณ์มือสอง **นอกจากนี้ ในฐานะลูกค้า**

**ลำดับสุดท้าย คุณอาจมีสิทธิในการร้องเรียนตามกฎหมายที่ไม่ได้จำกัดโดยเงื่อนไขในการรับประกัน** เหล่านี้ การร้องเรียนอื่นๆ หรือการร้องเรียนนอกเหนือจากที่อธิบายในที่นี่ไม่สามารถอ้างสิทธิ์จากการรับประกันนี้ได้ อาจมีการรับประกันแยกต่างหากอื่นๆ ของคู่ค้าการขายของ FTS หรือบริษัทภายนอกอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรับประกันนี้ ซึ่งอาจแสดงแตกต่างจากการรับประกันเหล่านี้

## เงื่อนไขการรับประกัน

การรับประกันเริ่มต้นขึ้นในวันที่ซื้อผลิตภัณฑ์นี้เป็นครั้งแรกโดยลูกค้าลำดับสุดท้ายจากผู้แทนจำหน่าย (วันที่ซื้อที่ระบุในใบเสร็จรับเงินต้นฉบับหรือวันที่ในใบส่งมอบสินค้าต้นฉบับ) โปรดทราบว่า การเรียกร้องสิทธิตามการรับประกันจะสามารถกระทำได้เมื่อมีการแสดงใบเสร็จต้นฉบับหรือใบส่งมอบสินค้าต้นฉบับด้วยเท่านั้น ดังนั้น โปรดเก็บใบเสร็จหรือใบส่งมอบสินค้าไว้คู่กับเอกสารการรับประกันเสมอ

ใบเสร็จและใบส่งมอบสินค้าต้องระบุชื่อผลิตภัณฑ์และหมายเลขของผลิตภัณฑ์นั้นๆ

หลังจากพบข้อบกพร่อง ต้องใช้สิทธิการเรียกร้องการรับประกันทันทีต่อคู่ค้าการขายหรือคู่ค้าการบริการ หรือศูนย์บริการของ FTS

## ขอบเขตและประสิทธิภาพของบริการการรับประกัน

การรับประกันจะครอบคลุมข้อบกพร่องด้านวัสดุและแรงงานทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาการรับประกันที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่มีการกำหนดไว้ในแนวทางขึ้นประเภทและข้อกำหนดของการรับประกันที่ระบุสำหรับผลิตภัณฑ์ FTS ของคุณในภาพรวมการรับประกันจะอธิบายอย่างละเอียดในส่วนต่อไป อย่างไรก็ตาม อาจมีการแสดงประเภทและ

ข้อกำหนดในการรับประกันที่แตกต่างกันบนเว็บไซต์ของบริษัทกับสินค้าหรือต้นฉบับบันทึกการส่งมอบ ที่จัดทำขึ้นเมื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายใต้เงื่อนไขใหม่ให้แก่คุณในฐานะลูกค้าลำดับสุดท้าย ดังนั้น โปรดเก็บเอกสารเหล่านี้ไว้ในที่ที่ปลอดภัย

ขอบเขตและเงื่อนไขทั่วไปในการรับประกันจะอธิบายอย่างละเอียดขึ้นในส่วนต่อไป เงื่อนไขการรับประกันเหล่านี้จะไม่สามารถใช้ได้หากคุณซื้อผลิตภัณฑ์ FTS จากหน่วยงานท้องถิ่นภายในภูมิภาคของ Fujitsu ที่อยู่นอกพื้นที่การขายของ Fujitsu ในยุโรปตะวันออก ตะวันออกกลาง แอฟริกา และอินเดีย (CEMEA&I) ในกรณีนี้ การเรียกร้องภายใต้การรับประกันต้องดำเนินการโดยตรงกับหน่วยงานท้องถิ่นภายในภูมิภาคของ Fujitsu ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นประเภทและข้อกำหนดในการรับประกันจะถูกกำหนดตามเงื่อนไขการรับประกันที่เสนอโดยหน่วยงานท้องถิ่นภายในภูมิภาคของ Fujitsu ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น คุณสามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อทางอินเทอร์เน็ตว่าหน่วยงานใดสามารถให้บริการแก่คุณ

การรับประกันนี้ไม่รวมถึงความบกพร่องที่เกิดจากการใช้งานที่ไม่เหมาะสม

การใช้งานที่เหมาะสมหมายถึงการใช้งานผลิตภัณฑ์ภายใต้เงื่อนไขที่อธิบายไว้ในคู่มือการใช้งานหรือเอกสารของผลิตภัณฑ์

การรับประกันนี้จะไม่จำกัดถึงการหยุดลักษณะของฮาร์ดแวร์ และสภาพของผลิตภัณฑ์เดิมก่อนเกิดข้อบกพร่อง และจะถือว่าได้รับประกันอย่างเพียงพอแล้วเมื่อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวผ่านข้อกำหนดด้านการทดสอบตามที่ระบุไว้ในข้อมูลจำเพาะของ FTS สำหรับผลิตภัณฑ์ดั้งเดิมโดยไม่ตามเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ การรับประกันของ FTS ไม่รวมถึงการกู้คืนข้อมูลและซอฟต์แวร์ของลูกค้า

ภายใต้การรับประกันที่ระบุถึงข้างต้นและรายละเอียดที่อธิบายด้านล่าง การรับประกันนี้จะให้การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ตามดุลพินิจของ FTS ชิ้นส่วนที่มีข้อบกพร่องจะได้รับการเปลี่ยนทดแทนด้วยชิ้นส่วนใหม่หรือดีเทียบเท่าของใหม่ หากมีข้อบกพร่องในวัสดุและ/หรือกระบวนการผลิต ในกรณีที่จำเป็น อาจมีการเปลี่ยนทดแทนทั้งผลิตภัณฑ์ด้วยผลิตภัณฑ์ที่เหมือนกันหรือมีฟังก์ชันการทำงานเหมือนกัน มูลค่าของการรับประกันจะจำกัดตามมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องเสมอ

ชิ้นส่วนบกพร่องใดๆ ที่ถอดออกจากผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียกร้องตามการรับประกันจะถือเป็นทรัพย์สินของหน่วยงานท้องถิ่นในภูมิภาคของ FTS ที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ และลูกค้าต้องเก็บรักษาไว้ในระยะเวลานึ่ง ซึ่งจะมีการตกลงกับ FTS ระหว่างที่อาจมีการทดสอบ/ตรวจสอบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของชิ้นส่วนที่เปลี่ยนแทน หากไม่สามารถส่งคืนชิ้นส่วนเหล่านี้ให้แก่ FTS ได้ภายหลังคำขอ FTS มีสิทธิ์ที่จะวางใบกำกับสินค้าที่มีมูลค่าเทียบเท่ามูลค่าของชิ้นส่วนที่ต้องการเปลี่ยนแทนให้แก่ลูกค้า เงื่อนไขนี้ใช้ได้กับฮาร์ดแวร์ที่ลูกค้าไม่ได้ซื้อตัวเลือกการรับประกันฮาร์ดแวร์เพิ่มเติม

สำหรับชิ้นส่วน FTS ของแท้ที่ได้รับการรับประกัน จะใช้ระยะเวลาการรับประกันที่เหลือของอุปกรณ์ที่ซ่อมเท่านั้น หากชิ้นส่วนเหล่านี้ติดตั้งอยู่ในผลิตภัณฑ์ FTS

สำหรับสื่อเก็บข้อมูล จะใช้ขอบเขตที่จำกัดที่ระบุแยกต่างหากในเงื่อนไขการรับประกันเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงขอบเขตการรับประกันของระบบแต่อย่างใด

บริการการรับประกันจะต้องได้รับการจัดให้โดย FTS หรือคู่ค้าการให้บริการที่ได้รับอนุญาตในระหว่างเวลาทำการที่ระบุบนเว็บไซต์ในประเทศนั้นๆ เวลาทำการอาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับธรรมเนียมปฏิบัติของประเทศหรือภูมิภาค เวลาทำการอาจแตกต่างกันไปตามธรรมเนียมปฏิบัติของประเทศหรือภูมิภาค

ในกรณีที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนโมดูลได้โดยไม่ต้องใช้ทักษะทางเทคนิค และโดยไม่ต้องสัมผัสส่วนประกอบที่มีกระแสไฟฟ้า (หมายถึง CRU - ส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้) FTS ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขข้อบกพร่องโดยการส่งชิ้นส่วนหรือส่วนประกอบที่เปลี่ยนแทนให้แก่ลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะสามารถเปลี่ยน ติดตั้ง หรือเชื่อมต่อได้เองโดยการปฏิบัติตามคำแนะนำที่ FTS จัดให้ FTS มีสิทธิ์ในทุกกรณีในการเรียกร้องการส่งคืนชิ้นส่วนที่บกพร่องและถูกเปลี่ยนแทน หรือส่วนประกอบที่ถอดออกทั้งหมด

## คำอธิบายประเภทของการรับประกัน

### การรับประกันชิ้นส่วนเปลี่ยนทดแทน (Replacement parts warranty)



หลังจากที่ปรึกษาแผนก Service Desk ของเราแล้ว ลูกค้าต้องนำอุปกรณ์ที่มีข้อบกพร่องนั้นไปยังจุดบริการที่ได้รับการรับรอง (ผู้ให้บริการหรือศูนย์ซ่อมแซม) ที่กำหนดไว้โดย FTS ในกรณีที่อยู่ภายใต้การรับประกัน FTS จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของการแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงวัสดุ/ชิ้นส่วนที่จำเป็น ลูกค้าต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงในการขนส่งไปและจากจุดบริการที่ได้รับการรับรอง (ผู้ให้บริการหรือศูนย์ซ่อมแซม)

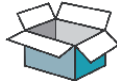
### การรับประกันโดยลูกค้ารับผิดชอบค่าขนส่ง (Bring-in warranty)



หลังจากที่ปรึกษาแผนก Service Desk ของเราแล้ว ลูกค้าต้องนำอุปกรณ์ที่มีข้อบกพร่องนั้นไปยังจุดบริการที่ได้รับการรับรอง (ผู้ให้บริการหรือศูนย์ซ่อมแซม) ที่กำหนดไว้โดย FTS ในกรณีที่อยู่ภายใต้การรับประกัน FTS จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้านค่าแรง รวมถึงวัสดุ/ชิ้นส่วนที่จำเป็น

ลูกค้าต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงในการขนส่งไปและจากจุดบริการที่ได้รับการรับรอง (ผู้ให้บริการหรือศูนย์ซ่อมแซม)

### การรับประกันแบบส่งคืน (การรับประกันการนำส่ง) (Return-to-Base-Warranty)



#### (Send-In-Warranty)

ลูกค้ารายงานอุปกรณ์ที่มีข้อบกพร่องไปยังแผนก Service Desk ผ่านทางโทรศัพท์ หากแผนกให้ความช่วยเหลือไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ทางโทรศัพท์ ลูกค้าจะได้รับการแจ้งว่าต้องส่งอุปกรณ์นั้นไปยังผู้ให้บริการรายใดของ FTS ในกรณีนี้ ลูกค้าต้องเป็นผู้รับผิดชอบในด้านการขนส่งและการประกันภัยผลิตภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายในการขนส่งและการประกันภัยจะอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของลูกค้า FTS จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ/ชิ้นส่วนอะไหล่ และค่าแรงตามความเป็นจริงทั้งค่าไปรษณียากรสำหรับการส่งคืนไปยังผู้ส่งหรือที่อยู่อื่นใดภายในประเทศที่ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตของ FTS ตั้งอยู่

### การรับประกันการรับและส่งคืนอุปกรณ์ (Collect & Return warranty)



ลูกค้ารายงานอุปกรณ์ที่มีข้อบกพร่องไปยังแผนก Service Desk ผ่านทางโทรศัพท์ หากแผนก Service Desk ไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ทางโทรศัพท์ จะมีการไปรับอุปกรณ์ดังกล่าวจากลูกค้าและนำไปยังศูนย์ซ่อมแซมเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์ต่อไป หลังจากซ่อมแซมแล้ว อุปกรณ์จะถูกส่งคืนไปยังลูกค้า ในกรณีที่อยู่ภายใต้การรับประกัน FTS จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการไปรับอุปกรณ์ ค่าวัสดุและ/หรือชิ้นส่วนอะไหล่ที่จำเป็น และค่าแรง ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการส่งคืนอุปกรณ์นั้นไปยังลูกค้า

### การรับประกันแบบ Door-to-door (Door-to-door warranty)



ลูกค้ารายงานอุปกรณ์ที่มีข้อบกพร่องโดยโทรไปยังแผนกให้ความช่วยเหลือ หากปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้ผ่านทางโทรศัพท์ ผลัดกันที่ที่มีข้อบกพร่องนั้นจะถูกเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ที่เทียบเท่าใหม่โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ('door-to-door') หมายถึงผลิตภัณฑ์ใหม่จะถูกนำส่งไปยังหน้าประตูของลูกค้า และเก็บอุปกรณ์ที่มีข้อบกพร่องนั้นกลับมามีด้วย

## การรับประกันแบบให้บริการในสถานที่ของลูกค้า (Warranty with on-site service)



ลูกค้ารายงานปัญหาอุปกรณ์บกพร่องต่อศูนย์บริการทางโทรศัพท์ หากศูนย์บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้ จะมีการจัดส่งช่างเทคนิคบริการที่ได้รับอนุญาตจาก FTS เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง ณ ที่ตั้งของลูกค้า

เงื่อนไขของบริการในสถานที่ของลูกค้าคือ สถานที่ที่ตั้งของลูกค้าต้องอยู่ภายในระยะทาง **50 กิโลเมตร** หรือใช้เวลาเดินทางหนึ่งชั่วโมงจากที่ตั้งของผู้ให้บริการของ **FTS** หรือศูนย์ซ่อมแซมของ **FTS** ในกรณีที่ต้องเดินทางเป็นระยะทางที่ไกลกว่านั้น **FTS**

ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมแยกต่างหากสำหรับค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางตามแต่ละตกลงกันกับลูกค้า

หรือซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ลูกค้าจัดส่งไปยังศูนย์ซ่อมแซมกลางของ **FTS** เงื่อนไขตามกรณีนี้จะมีผลบังคับใช้ด้วยในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ในสถานที่ของลูกค้า

ศูนย์บริการของเราพร้อมตอบคำถามของคุณเกี่ยวกับการให้บริการ ในกรณีที่มีการเรียกร้องภายใต้การรับประกัน FTS จะยอมรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสำหรับเวลาค่าแรงและการเดินทางในรัศมี 50 กิโลเมตร สำหรับการขนส่งและอุปกรณ์ หรือชิ้นส่วนที่เปลี่ยนแทนที่จำเป็นต้องใช้ หากขอบเขตการรับประกันในการให้บริการในสถานที่ระบุเวลาในการตอบรับการให้บริการหรือเวลาในการฟื้นฟูสภาพที่แน่นอนไว้ด้วย จะใช้ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้ (ดูบท เวลาในการให้บริการ)



## การรับประกันแบบจำกัดในสื่อจัดเก็บข้อมูล (Limited Warranty on Data Storage Media)

การรับประกันในผลิตภัณฑ์สื่อจัดเก็บข้อมูลจะเป็นแบบจำกัด ในระหว่างหกเดือนหลังจากที่ซื้อผลิตภัณฑ์ FTS

จะเปลี่ยนอุปกรณ์ถ้าหากข้อมูลที่มีข้อบกพร่องทางกายภาพให้เมื่อมีการส่งคืนอุปกรณ์ดังกล่าวมายังเรา หากอุปกรณ์นั้นถูกจัดหาให้พร้อมกับผลิตภัณฑ์ของ FTS อย่างไรก็ตาม จะไม่มีการรับประกันในส่วนของคุณค่า

### การดำเนินการเพื่อรับสิทธิ์ในการรับประกัน

ข้อมูลต่อไปนี้เป็นคำอธิบายของสิ่งที่ท่านต้องทำในกรณีที่จะเรียกร้องสิทธิ์ในการรับประกัน

ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ FTS มีข้อบกพร่องและไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง โปรดติดต่อแผนกให้ความช่วยเหลือของ FTS ก่อน พนักงานของเราจะช่วยท่านวินิจฉัยข้อบกพร่องและการทำงานที่ผิดปกติ โดยปกติพนักงานของเราสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านผ่านทางโทรศัพท์ได้

รายการหมายเลขโทรศัพท์ศูนย์บริการมีอยู่ในผลิตภัณฑ์ของคุณ หรือคุณสามารถค้นหาบนอินเทอร์เน็ตที่ <http://ts.fujitsu.com/support/serviceesk.html> เมื่อคุณโทรติดต่อศูนย์บริการ โปรดเตรียมข้อมูลต่อไปนี้ให้พร้อม:

- ชื่อ ที่อยู่ บริษัท และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อคุณได้
- การระบุรุ่น รหัสสินค้า และหมายเลขซีเรียลของผลิตภัณฑ์
- วันที่และสถานที่ที่ซื้อ
- คำอธิบายปัญหาอย่างคร่าวๆ

ในกรณีที่จะใช้สิทธิ์ตามการรับประกัน โปรดเตรียมซีดีต้นฉบับที่มีให้เมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเรียกคืนการตั้งค่าเดิมจากโรงงานได้

แผนก **Service Desk** จะประสานงานกับท่านเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

เราขอถือโอกาสนี้แจ้งให้ท่านทราบว่า เราจะบันทึกข้อมูลที่ท่านให้ในกรณีที่มีการใช้การรับประกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการรับประกันคุณภาพ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกใช้ในกระบวนการรับประกันเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุญาตของเรา การดำเนินการดังกล่าวนี้เพื่อให้แน่ใจในมาตรฐานระดับสูงของคุณภาพในการบริการของผู้ให้บริการของเรานายในกลุ่ม **FTS** ตลอดจนบริษัทย่อยและพันธมิตรของเราในบริการนั้นๆ จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงอาจมีการส่งข้อมูลเหล่านี้ไปยังบุคคลที่สามที่ได้รับการรับรองแล้ว

ในกรณีที่ท่านไม่ต้องการให้มีการจัดเก็บ ใช้ และ/หรือส่งข้อมูลส่วนตัวของท่าน

โดยเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการประกันคุณภาพตามที่ระบุไว้เกินกว่ากระบวนการตามปกติของการรับประกัน ท่านสามารถแจ้งให้เราทราบถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวผ่านทางแผนกให้ความช่วยเหลือของเรา

ขอแนะนำให้ท่านสำรองข้อมูลเป็นประจำเมื่อใช้งานฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ นอกจากนั้น ท่านควรทำการสำรองข้อมูลก่อนเข้ารับบริการ เนื่องจากเราไม่สามารถให้การรับประกันได้ว่าข้อมูลของท่านจะไม่สูญหายในระหว่างการรับบริการ โปรดทราบว่า

ท่านในฐานะผู้ใช้อุปกรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในการสำรองข้อมูลโดยสมบูรณ์ รวมถึงแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ **FTS** ไม่มีการผูกพันใดๆ อย่างชัดเจนต่อการสูญหายของข้อมูลใดๆ หรือทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการตามการรับประกัน

การรับประกันส่วนประกอบ/วัสดุสิ้นเปลืองแบบจำกัด

ขอบเขตการรับประกันสำหรับส่วนประกอบ/วัสดุสิ้นเปลืองอาจแตกต่างจากขอบเขตการรับประกันสำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณซื้อส่วนประกอบ โปรดทราบว่าส่วนประกอบบางอย่างอาจได้รับการคุ้มครองภายใต้การรับประกันแยกต่างหากที่ผู้ผลิตอื่นนำเสนอ

ส่วนประกอบ / วัสดุสิ้นเปลือง	ประเภทการรับประกัน	ระยะเวลาการรับประกัน
ซีพียูแอมป์และเมสส์แยกต่างหาก ไม่รวมอยู่ในแพ็คเกจระบบ	การรับประกันวัสดุ	24 เดือน
แป้นพิมพ์และเมสส์ที่รวมอยู่ในแพ็คเกจระบบ	การรับประกันวัสดุ	12 เดือน สามารถขยายระยะเวลาการรับประกันได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในประเทศนั้นๆ
ส่วนประกอบที่ซื้อแยกต่างหาก ไม่ได้ติดตั้งดั้งเดิมในระบบ เช่น ฮาร์ดดิสก์ ออปติคัลไดรฟ์ การ์ดแสดงผล หน่วยความจำ ฯลฯ	การรับประกันวัสดุ	อย่างน้อย 6 เดือน สามารถขยายระยะเวลาการรับประกันได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในประเทศนั้นๆ
แบตเตอรี่ที่สามารถชาร์จไฟใหม่ได้	การรับประกันวัสดุ	12 เดือน  - เมื่อเวลาผ่านไป กระบวนการทางกายภาพและเคมีจะส่งผลให้ความจุของแบตเตอรี่ที่สามารถชาร์จไฟใหม่ได้ลดลง ดังนั้น FTS จึงเสนอการรับประกันแบบจำกัดนาน 12 เดือนสำหรับชิ้นส่วนเหล่านี้  - แบตเตอรี่สำรอง (BBU) ก่อนใหม่สำหรับตัวควบคุม SAS/RAID จะเก็บรักษาความจุของแคชตัวควบคุมนาน 72 ชั่วโมงสำหรับระยะเวลาการรับประกัน 12 เดือน เรารับประกันว่าความจุของแคชตัวควบคุม RAID จะได้รับการเก็บรักษานาน 24 ชั่วโมง
อุปกรณ์เสริม เช่น ลำโพงภายนอก, ไมโครโฟน, ชุดหูฟัง, กระเป๋า, USB สติก ฯลฯ	การรับประกันวัสดุ	24 เดือน
อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน กล้อง ฯลฯ	ใช้เงื่อนไขการรับประกันของผู้ผลิตดั้งเดิม <sup>1)</sup>	แตกต่างกันตามผู้ผลิต

APC-USV (อุปกรณ์เสริม)	ใช้เงื่อนไขการรับประกันของผู้ผลิตดั้งเดิม <sup>1)</sup>	36 เดือน อาจแตกต่างกันตามผู้ผลิต
สื่อจัดเก็บข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์	การรับประกันวัสดุ	6 เดือน <sup>2)</sup>
โซลิด สเตท ไดรฟ์ (SSD)	a) เซิร์ฟเวอร์และการจัดเก็บ: ใช้การรับประกันระบบ  b) ระบบในสถานที่ทำงาน: ใช้การรับประกันระบบหรือการรับประกันที่ระบุในเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์	

<sup>1)</sup> รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทและระยะเวลาในการรับประกันของผู้ผลิตดั้งเดิมสามารถดูได้จากเอกสารประกอบที่มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ หรือจัดส่งให้ตามการร้องขอโดยฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Fujitsu

<sup>2)</sup> สำหรับระยะเวลา 6 เดือนภายหลังจากการซื้อครั้งแรก FTS จะเปลี่ยนสื่อถ่ายโอนข้อมูลที่จัดส่งให้พร้อมกับผลิตภัณฑ์ FTS และหลักฐานที่แสดงข้อบกพร่องทางกายภาพภายหลังการจัดส่ง สำหรับซอฟต์แวร์นั้นไม่ครอบคลุมในการรับประกันนี้

สำหรับแบตเตอรี่ในเมนบอร์ด จะใช้การรับประกันของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อยกเว้นในการรับประกัน

กรณีต่อไปนี้จะไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตการรับประกัน

- ข้อบกพร่องหรือความคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยจากข้อมูลเฉพาะของผู้ผลิต ซึ่งไม่สำคัญหรือเป็นสิ่งที่เล็กน้อยต่อคุณค่าหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ
- การให้หรือติดตั้งโปรแกรมฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ของ BIOS, ไดรเวอร์ หรือซอฟต์แวร์
- การดัดแปลงที่ขึ้นรักษาความปลอดภัยอีกครั้ง หรือการลบรหัสผ่าน ฯลฯ
- การสำรองหรือกู้คืนข้อมูลหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้กำหนด
- การติดตั้งอีกครั้งสำหรับซอฟต์แวร์ที่ไม่ใช่คำสั่งดำเนินการ/ระบบปฏิบัติการ (เช่น การลบไฟล์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ การตั้งค่าระบบผิดพลาด หรือการคัดลอกโปรแกรมคอมพิวเตอร์ขึ้นเอง เช่น ไวรัสมัลแวร์ เป็นต้น)
- การทำงานอย่างต่อเนื่องหรือปราศจากข้อผิดพลาดของซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งในอุปกรณ์หรือที่นำมาด้วย ตลอดจนคุณภาพ ประสิทธิภาพการทำงาน ความสามารถในการเชิงการค้า หรือความเหมาะสมของซอฟต์แวร์นั้นๆ หรือเอกสารที่ให้มาด้วยเพื่อวัตถุประสงค์บางประการ แม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ให้มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ของ FTS ก็ตาม
- ร่องรอยการสึกหรอบนอุปกรณ์นำพาข้อมูล แบ็คไคท์ หลอดภาพจอพลาสมา/จอ CRT (จอใหม่หรือสูญเสียความสว่าง)
- การเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบใช้แล้วทิ้ง
- ชิ้นส่วนหรือส่วนประกอบแบบใช้แล้วหมดไป (เช่น ดับเบิลหมึกของเครื่องพิมพ์)
- ความสามารถที่ลดลงของตัวสะสมหน่วยความจำที่ใช้เก็บผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณ (Accumulator)
- พิกเซลที่บกพร่องของจอแสดงผลของโน้ตบุ๊กและจอ LCD ภายใต้มาตรฐาน ISO 9241-307 / class II

การรับประกันไม่ครอบคลุมถึงกรณีวินิจฉัยและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดจากสาเหตุต่อไปนี้

- การใช้งานหรือซ่อมบำรุงที่ไม่เหมาะสมของอุปกรณ์โดยลูกค้าหรือบุคคลที่สาม (เช่น การชำรุดของจอ LCD, ความเสียหายของกลไกหรือโครงสร้างอุปกรณ์, สายเคเบิลหรือปลั๊กไฟที่ชำรุด) การดำเนินการที่ไม่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามคำแนะนำที่ระบุไว้ในคู่มือผลิตภัณฑ์

- เหตุสุดวิสัยต่างๆ (ฟ้าแลบ น้ำท่วม สงคราม ฯลฯ)
- สิ่งสกปรกหรือการปนเปื้อนต่างๆ (เมาส์, ไดรฟ์ของแทปแม่เหล็ก ฯลฯ)
- อิทธิพลแวดล้อมที่ผิดปกติ (กระแสไฟฟ้าเกินขนาด สนามแม่เหล็กไฟฟ้า ฯลฯ) หรือ
- กรณีอื่นๆ ที่ FTS ไม่ต้องรับผิดชอบ

#### สิทธิในการเรียกร้องการรับประกันจะสิ้นสุดลงเมื่อ

- ประกอบหรือใช้ผลิตภัณฑ์ของ FTS เข้ากับชิ้นส่วนอะไหล่ ส่วนประกอบ และ/หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงที่ไม่ได้รับการรับรองให้ใช้งานโดย FTS
- เข้ารับบริการ/ซ่อมแซม หรือดัดแปลงผลิตภัณฑ์โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตจาก FTS

เว้นแต่ว่าลูกค้าจะสามารถพิสูจน์ได้ในภายหลังว่าข้อบกพร่องใดๆ เหล่านั้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากหรือเกิดจากเหตุการณ์ดังกล่าว

## การจำกัดการรับผิดชอบ

การเรียกร้องสิทธิของบุคคลที่มีสิทธิในการรับประกันซึ่งไม่ได้ระบุข้อไว้อย่างชัดเจนในเงื่อนไขการรับประกันเหล่านี้จะไม่รวมอยู่ในการรับประกันนี้ รวมถึงข้อมูลหรือการรับผิดชอบที่ไม่ใช่ข้อบังคับทางกฎหมายที่มีสำหรับ FTS ตามกฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศนั้นๆ ด้วยการปฏิเสธการรับผิดชอบนี้ยังรวมถึงกรณีการเรียกร้องสิทธิในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์โดยมีสาเหตุจากความเสียหายที่ตามมา การสูญเสียผลกำไร การสูญหายหรือเสียหายของข้อมูล ซึ่งเป็นผลจากการหยุดชะงักของการทำงานด้วย

## กฎหมายที่มีผลบังคับใช้

การรับประกันนี้เป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศที่มีการซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นครั้งแรกโดยลูกค้าครั้งสุดท้ายจากผู้แทนจำหน่าย และต้องตีความในข้อตกลงโดยใช้กฎหมายเหล่านี้ ข้อตกลงในสัญญาสำหรับการจำหน่ายสินค้าระหว่างประเทศจะไม่มีผลบังคับใช้

## เวลาในการให้บริการ

นอกจากนั้น คำนิยามต่อไปนี้ยังใช้กับบริการเพิ่มเติมของ FTS:

### ระยะเวลาในการตอบกลับ

ระยะเวลาในการตอบกลับคือช่วงเวลาระหว่างการรับโทรศัพท์และเวลาที่วิศวกรไปถึงที่ตั้งของลูกค้าพร้อมชิ้นส่วนที่วินิจฉัยแล้ว (หากเกี่ยวข้อง)

การวัดเวลาในการตอบสนองจะหยุดลงชั่วคราวนอกเวลาการให้บริการที่ตกลงกัน

ระยะเวลาในการตอบสนองไม่ใช่บังคับในสถานการณ์ที่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องระยะไกล

การแก้ไขปัญหาจะดำเนินต่อไปจนกว่าโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT จะสามารถทำงานได้อีกครั้ง หรือจนกว่าความคืบหน้าที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา สามารถหยุดดำเนินการในระยะเวลาหนึ่ง หากต้องใช้ใช้ชิ้นส่วนหรือทรัพยากรเพิ่มเติม แต่จะเริ่มทำงานใหม่ทันทีหากมีชิ้นส่วนหรือทรัพยากรดังกล่าวแล้ว

### เวลาในการกู้คืน

เวลาในการกู้คืนคือระยะเวลาระหว่างการรับโทรศัพท์และเวลาที่วิศวกรบริการกู้คืนความพร้อมในการทำงานของฮาร์ดแวร์ที่ถูกระบุว่าบกพร่อง การวัดเวลาในการกู้คืนจะหยุดลงชั่วคราวนอกเวลาการให้บริการที่ตกลงกัน

เวลาในการกู้คืนจะไม่ครอบคลุมเวลาที่จำเป็นสำหรับการกู้คืนข้อมูล และ/หรือติดตั้งซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ หรือฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง และ/หรือการกู้คืนการกำหนดค่าเฉพาะของลูกค้า

# Bảo hành cho các Sản phẩm của Fujitsu Technology Solutions

Cảm ơn bạn đã chọn sản phẩm chất lượng cao từ Fujitsu Technology Solutions (sau đây gọi là “FTS”). Các sản phẩm của chúng tôi được phát triển nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn cao về cả chất lượng và công nghệ. Để tiếp tục đảm bảo chất lượng, chúng tôi cấp cho bạn, khách hàng cuối cùng, bảo hành về các sản phẩm của chúng tôi phù hợp với các điều kiện sau đây. Bạn có quyền sử dụng bảo hành này trong trường hợp có khiếu nại về vật liệu hoặc về chất lượng công tác trong sản phẩm bạn đã mua.

Bảo hành được cung cấp dựa trên nghĩa vụ tự nguyện của FTS với tư cách là nhà cung cấp đối với người mua thiết bị mới ban đầu. Bảo hành không áp dụng cho các thiết bị được đưa vào lưu thông như các thiết bị được sử dụng bởi FTS. **Ngoài ra, với tư cách là khách hàng cuối cùng, bạn có thể có quyền khiếu nại pháp lý không bị hạn chế bởi các điều kiện bảo hành này.** Các khiếu nại khác hoặc khiếu nại ngoài các khiếu nại được mô tả ở đây sẽ không được xác nhận từ bảo hành. Bất kể điều này, các đối tác bán hàng của FTS hoặc các bên thứ ba khác có thể có những bảo hành riêng khác và chúng có thể mâu thuẫn với bảo hành này.

## Các điều kiện bảo hành

Bảo hành bắt đầu từ ngày khách hàng cuối cùng mua sản phẩm ban đầu từ đại lý (ngày mua trên biên lai mua hàng gốc hoặc ngày trên phiếu giao hàng gốc). Xin lưu ý rằng các yêu cầu bảo hành chỉ có thể được xác nhận bằng cách đưa ra biên lai mua hàng gốc hoặc phiếu giao hàng gốc. Do vậy, hãy luôn giữ biên lai mua hàng hoặc phiếu giao hàng cùng với tài liệu bảo hành này.

Biên lai/phiếu phải ghi tên sản phẩm và số nhận dạng sản phẩm.

Khiếu nại bảo hành phải được xác nhận với đối tác dịch vụ hoặc đối tác bán hàng hay với Bàn Dịch vụ của FTS ngay sau khi phát hiện ra lỗi.

## Phạm vi và Việc thực hiện Dịch vụ Bảo hành

Trừ khi được quy định theo cách nào khác, bảo hành có hiệu lực đối với mọi khiếm khuyết do người lao động và khiếm khuyết vật liệu xảy ra trong thời hạn bảo hành tương ứng. Loại hình và thời hạn bảo hành được quy định cho sản phẩm FTS của bạn trong Tổng quan về Bảo hành được mô tả chi tiết trong phần dưới đây. Tuy nhiên, những thay đổi về loại hình và thời hạn bảo hành có thể được phản ánh trong lưu ý phân phối ban đầu hoặc hoá đơn gốc tạo ra khi sản phẩm được bán ở điều kiện mới cho bạn là khách hàng cuối cùng. Do đó, vui lòng giữ các tài liệu này ở nơi an toàn.

Phạm vi và các điều kiện bảo hành chung được mô tả chi tiết hơn trong phần dưới đây. Các điều kiện bảo hành này sẽ không được áp dụng nếu bạn đã mua các sản phẩm của FTS từ tổ chức ở cấp độ quốc gia của Fujitsu trong khu vực bên ngoài lãnh thổ bán hàng của Fujitsu ở Trung Âu, Trung Đông, Châu Phi và Ấn độ (CEMEA&I). Trong trường hợp này, mọi khiếu nại về bảo hành phải được đưa ra trực tiếp với tổ chức ở cấp độ quốc gia của Fujitsu trong khu vực liên quan. Sau đó, loại hình và thời hạn bảo hành chỉ được xác định theo các điều kiện bảo hành do tổ chức ở cấp độ quốc gia của Fujitsu trong khu vực tương ứng cung cấp, bạn có thể xem xét các điều kiện này qua internet vào bất kỳ thời điểm nào, theo yêu cầu..

Những hỏng hóc do sử dụng không đúng cách không được bảo hành. Vận hành đúng cách được hiểu là vận hành sản phẩm theo các điều kiện được mô tả trong hướng dẫn vận hành hoặc tài liệu của sản phẩm. Bảo hành được giới hạn với việc sản xuất các tính năng phần cứng và điều kiện của sản phẩm gốc trước khi hỏng. Đối với trường hợp này, dù điều kiện bảo hành khi sản phẩm bị ảnh hưởng đáp ứng các yêu cầu kiểm tra theo các thông số chất lượng của FTS đối với sản phẩm gốc theo bảng số liệu của sản phẩm.. Bảo hành của FTS không bao gồm việc khôi phục dữ liệu hoặc phần mềm của khách hàng.

Trong số các bảo hành có tên bên trên và được mô tả chi tiết bên dưới, bảo hành sẽ được thực hiện bằng cách sửa chữa hoặc trao đổi theo quy định của FTS. Các linh kiện bị hỏng sẽ được thay bằng các linh kiện mới hoặc tốt như các linh kiện mới, tại bộ phận có hỏng hóc vật liệu và/hoặc hỏng hóc do gia công. Nếu cần, toàn bộ sản phẩm sẽ được đổi bằng sản phẩm tương tự hoặc có tính năng tương tự. Giá trị của dịch vụ bảo hành luôn được giới hạn ở giá trị của sản phẩm bị hỏng.

Mọi bộ phận khiếm khuyết bị tháo ra khỏi sản phẩm trong quy trình khiếu nại bảo hành sẽ tự động trở thành tài sản của tổ chức quốc gia FTS khu vực liên quan và – tùy thuộc vào loại bộ phận thay thế – phải được khách hàng giữ lại trong thời gian nhất định, theo thỏa thuận với FTS, để chờ thử nghiệm/kiểm tra. Nếu các bộ phận này không được trả lại cho FTS theo yêu cầu, FTS có quyền xuất trình cho khách hàng hoá đơn tương đương với giá trị của bộ phận thay thế mới tương ứng. Điều này không áp dụng cho các đĩa cứng mà khách hàng không chọn mua tùy chọn lưu giữ đĩa cứng bổ sung.

Chỉ áp dụng thời hạn bảo hành còn lại của thiết bị sửa chữa đối với các bộ phận FTS chính hãng được sử dụng trong các trường hợp bảo hành, nếu các bộ phận này được lắp đặt trong sản phẩm của FTS.

Chỉ áp dụng phạm vi giới hạn được mô tả riêng trong các điều kiện bảo hành này đối với phương tiện lưu trữ dữ liệu, bất kể phạm vi bảo hành của hệ thống.

Các dịch vụ bảo hành sẽ được cung cấp bởi FTS hoặc các đối tác dịch vụ được uỷ quyền trong giờ làm việc được quy định ngay trên trang web. Giờ làm việc có thể khác nhau tùy thuộc vào thông lệ của quốc gia hoặc khu vực. Giờ làm việc có thể thay đổi theo thông lệ của quốc gia hoặc khu vực.

Trong trường hợp khách hàng có thể thay thế mô-đun mà không cần các kỹ năng kỹ thuật chuyên môn và không cần chạm vào các bộ phận trực tiếp (gọi là CRU – Bộ phận Thay thế dành cho Khách hàng), FTS bảo lưu quyền sửa chữa khiếm khuyết bằng cách gửi cho khách hàng bộ phận hoặc chi tiết thay thế để khách hàng sẽ có thể thay thế, lắp đặt hoặc kết nối mà không cần trợ giúp bằng cách làm theo các hướng dẫn do FTS cung cấp. Trong tất cả các trường hợp, FTS có quyền yêu cầu trả lại mọi bộ phận được thay thế và bị khiếm khuyết hoặc các bộ phận đã tháo.

## Mô tả các loại bảo hành



### Bảo hành linh kiện thay thế

Theo hướng dẫn của bộ phận trợ giúp, khách hàng sẽ mang thiết bị hỏng hóc đến một điểm dịch vụ đủ điều kiện (đối tác dịch vụ hoặc trung tâm sửa chữa) được chỉ định bởi FTS. Trong khi bảo hành, FTS sẽ chịu chi phí cho việc sửa lỗi và các vật liệu/linh kiện được yêu cầu. Chi phí cho thời gian lao động cuối cùng và chi phí cũng như rủi ro khi vận chuyển đến và đi khỏi điểm dịch vụ đủ điều kiện (đối tác dịch vụ hoặc trung tâm sửa chữa) sẽ do khách hàng chịu.



### Bảo hành cho quá trình mang đến nơi sản xuất

Theo hướng dẫn của bộ phận trợ giúp, khách hàng sẽ mang thiết bị hỏng hóc đến một điểm dịch vụ đủ điều kiện (đối tác dịch vụ hoặc trung tâm sửa chữa) được chỉ định bởi FTS. Trong khi bảo hành, FTS sẽ chịu chi phí lao động cuối cùng và vật liệu hoặc linh kiện thay thế cần thiết.

Chi phí và rủi ro khi vận chuyển đến và đi khỏi điểm dịch vụ (đối tác dịch vụ hoặc trung tâm sửa chữa) sẽ do khách hàng chịu.

### Bảo hành Trả về Nơi Sản xuất (Bảo hành Gửi tới Nơi Sản xuất)



Khách hàng thông báo thiết bị hỏng hóc cho bộ phận trợ giúp qua điện thoại. Nếu bộ phận trợ giúp không thể giải quyết được vấn đề qua điện thoại, khách hàng sẽ được thông báo về việc có thể gửi thiết bị đến đối tác dịch vụ nào của FTS. Đối với trường hợp này, khách hàng chịu trách nhiệm về việc gửi và bảo hiểm sản phẩm. Khách hàng sẽ chịu chi phí vận chuyển và chi phí bảo hiểm. FTS sẽ chịu chi phí về vật liệu / bộ phận thay thế và chi phí nhân công theo yêu cầu, cũng như bưu phí trả lại cho người gửi hoặc đến bất kỳ địa chỉ nào khác trong quốc gia có đối tác dịch vụ được FTS ủy quyền.



## Bảo hành cho quá trình Thu thập và Trả lại

Khách hàng thông báo thiết bị hỏng hóc cho bộ phận trợ giúp qua điện thoại. Nếu bộ phận trợ giúp không thể giải quyết được vấn đề qua điện thoại, thiết bị sẽ được thu lại từ khách hàng và mang đến trung tâm sửa chữa để sửa. Sau khi sửa chữa, thiết bị sẽ được trả lại khách hàng. Trong khi bảo hành, FTS sẽ chịu chi phí nhân, chi phí cho vật liệu hoặc bộ phận thay thế cần thiết và phí nhân công cuối cùng, cũng như chi phí vận chuyển thiết bị trả lại cho khách hàng.



## Bảo hành đến tận nhà

Khách hàng thông báo thiết bị lỗi bằng cách gọi cho Bộ phận Trợ giúp. Nếu vấn đề không thể được giải quyết qua điện thoại, thì sản phẩm hỏng hóc sẽ được đổi miễn phí lấy một sản phẩm tương ứng ('đến từng nhà' nghĩa là sản phẩm mới được chuyển đến tận cửa của khách hàng, tại đó thiết bị hỏng hóc cũng được thu lại).



## Dịch vụ bảo hành tại chỗ

Khách hàng báo cáo thiết bị khiếm khuyết với Bàn Dịch vụ qua điện thoại. Nếu Bàn Dịch vụ không thể khắc phục sự cố qua điện thoại, một kỹ thuật viên dịch vụ do FTS ủy quyền sẽ đến tận nơi của khách hàng để sửa chữa lỗi.

Điều kiện cho dịch vụ bảo hành tại nhà là chỗ ở của khách hàng nằm trong khoảng 50 km hoặc một giờ di chuyển tính từ đối tác dịch vụ của FTS hoặc trung tâm sửa chữa của FTS. Nếu khoảng cách xa hơn, FTS bảo lưu quyền tính phí riêng cho các chi phí bổ sung do di chuyển và thời gian di chuyển có thỏa thuận với khách hàng, hoặc để sửa thiết bị sau khi được khách hàng gửi đến trung tâm sửa chữa chính của FTS. Trường hợp sau cũng được áp dụng nếu việc sửa chữa không thể diễn ra tại nhà.

Bàn Dịch vụ của chúng tôi sẵn sàng trả lời các câu hỏi của bạn về khu vực phục vụ. Trong trường hợp khiếu nại theo bảo hành, FTS sẽ chấp nhận mọi chi phí phát sinh cho người lao động và thời gian đi lại trong phạm vi bán kính 50 km, đối với việc vận chuyển và các thiết bị cần thiết hoặc bộ phận thay thế bắt buộc. Nếu dịch vụ bảo hành tại chỗ cũng bao gồm cả khoảng thời gian phản hồi và thời gian khôi phục nhất định, các điều khoản tương ứng như quy định trong phần sau đây sẽ được áp dụng (xem chương Thời gian cung cấp dịch vụ).



## Tiếp tục trong khi bảo hành

Thông tin sau giải thích về những gì bạn phải làm trong trường hợp yêu cầu bảo hành.

Trái với mong đợi, nếu sản phẩm của FTS của bạn bị hỏng, trước tiên vui lòng liên hệ với Bộ phận Trợ giúp của FTS. Tại đó, nhân viên của chúng tôi sẽ giúp chẩn đoán hỏng hóc và lỗi. Thường thì họ có thể sửa lỗi qua điện thoại.

Danh sách số điện thoại của Bàn Dịch vụ được cung cấp kèm theo sản phẩm của bạn hoặc bạn có thể tìm chúng trên internet tại <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>. Vui lòng chuẩn bị sẵn các thông tin sau bất cứ khi nào bạn gọi cho Bàn Dịch vụ:

- Tên, địa chỉ, mã bưu điện và số điện thoại của bạn, những thông tin để chúng tôi có thể liên hệ với bạn
- ký hiệu mẫu mã, mã bài viết và số sê-ri của sản phẩm
- ngày và địa điểm mua hàng
- mô tả ngắn gọn về sự cố.

Trong trường hợp yêu cầu bảo hành, hãy luôn có CD gốc được cung cấp tại thời điểm mua, với CD đó, cấu hình gốc do nhà máy cài đặt sẵn có thể được khôi phục.

Bộ phận trợ giúp sẽ phối hợp quy trình bổ sung với bạn.

Chúng tôi muốn tận dụng cơ hội này để chỉ ra rằng chúng tôi lưu dữ liệu bạn cung cấp khi bảo hành cho mục đích đảm bảo chất lượng. Khi xử lý trường hợp bảo hành, dữ liệu này sẽ được sử dụng để kiểm tra hiệu suất của nhân viên dịch vụ và đối tác dịch vụ được ủy quyền của chúng tôi. Điều này được thực hiện để đảm bảo tiêu chuẩn cao về chất lượng dịch vụ tại các đối tác dịch vụ của chúng tôi trong Tập đoàn FTS và các công ty con và công ty mẹ của chúng. Vì mục đích này, dữ liệu cũng có thể được chuyển đến bên thứ ba đủ điều kiện được ủy quyền tương ứng.

Nếu trong các trường hợp riêng biệt, bạn không muốn dữ liệu cá nhân của mình được lưu trữ, sử dụng và/hoặc chuyển như là một phần của biện pháp đảm bảo chất lượng được quy định bên ngoài việc xử lý trực tiếp bảo hành, bạn có thể thông báo cho chúng tôi về vấn đề này bằng điện thoại qua Bộ phận Trợ giúp của chúng tôi.

Việc sao lưu dữ liệu thường xuyên luôn được khuyến khích khi sử dụng bất kỳ phần mềm hoặc phần cứng máy tính nào. Nên thường xuyên sao lưu dữ liệu trước khi tiến hành các hoạt động bảo dưỡng, vì không thể luôn đảm bảo rằng dữ liệu sẽ không bị mất trong khi bảo dưỡng. Xin lưu ý rằng là người dùng thiết bị, bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc sao lưu toàn bộ dữ liệu bao gồm ứng dụng và phần mềm của hệ điều hành. FTS hoàn toàn không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu và thông tin trong khi cung cấp dịch vụ bảo hành.

# Bảo hành giới hạn đối với các bộ phận/ vật tư tiêu hao

Phạm vi bảo hành dành cho các bộ phận/ vật tư tiêu hao sau đây có thể khác so với phạm vi bảo hành dành cho sản phẩm mà bạn sử dụng bộ phận đã mua. Xin lưu ý rằng một số bộ phận có thể có bảo hành riêng do nhà sản xuất khác cung cấp.

Các bộ phận / Vật tư tiêu hao	Loại bảo hành	Thời hạn bảo hành
Bàn phím hoặc chuột được mua riêng, không đi kèm trong gói hệ thống	Bảo hành vật liệu	24 tháng
Bàn phím và chuột đi kèm trong gói hệ thống	Bảo hành vật liệu	12 tháng, có thể gia hạn bảo hành tùy thuộc vào điều kiện ở quốc gia
Các bộ phận đã mua riêng, không được lắp đặt ban đầu trong hệ thống, chẳng hạn như: Đĩa cứng, ổ đĩa quang, thẻ đồ họa, thẻ nhớ, v.v...	Bảo hành vật liệu	Tối thiểu là 6 tháng, có thể gia hạn bảo hành tùy thuộc vào điều kiện ở quốc gia
Pin sạc lại được	Bảo hành vật liệu	12 tháng  - Hết thời gian đó, các quá trình vật lý và hoá học sẽ làm giảm điện lượng của pin sạc lại được. Do đó, FTS cung cấp bảo hành giới hạn 12 tháng cho các sản phẩm sau.  - Bộ Sao lưu Pin Mới (BBU) dành cho bộ điều khiển SAS/RAID lưu giữ nội dung có trong bộ đệm ẩn của bộ điều khiển đến tối đa 72 giờ. Đối với thời hạn bảo hành 12 tháng, chúng tôi bảo đảm rằng các nội dung có trong bộ đệm ẩn của bộ điều khiển RAID sẽ được lưu giữ trong 24 giờ.
Các phụ kiện chẳng hạn như loa ngoài, micro, tai nghe, túi, thẻ USB, v.v...	Bảo hành vật liệu	24 tháng
Các thiết bị ngoại vi như máy in, máy quét, máy ảnh, v.v...	Các điều kiện bảo hành của nhà sản xuất gốc sẽ được áp dụng <sup>1)</sup>	thay đổi theo nhà sản xuất

APC-USV (thiết bị bổ sung)	Áp dụng các điều kiện bảo hành của nhà sản xuất gốc <sup>1)</sup>	36 tháng, có thể thay đổi theo nhà sản xuất
Phương tiện lưu trữ dữ liệu cho các sản phẩm phần mềm	Bảo hành vật liệu	6 tháng <sup>2)</sup>
Ổ đĩa Trạng thái Rắn (SSD)	a) Máy chủ & Lưu trữ: áp dụng bảo hành của hệ thống  b) Hệ thống tại Nơi Làm việc: áp dụng bảo hành của hệ thống hoặc bảo hành được quy định trong tờ dữ liệu về sản phẩm	

<sup>1)</sup> Bạn có thể nhận chi tiết về loại hình và thời hạn bảo hành của nhà sản xuất gốc từ tài liệu đi kèm với sản phẩm hoặc được cung cấp theo yêu cầu bởi Bộ phận hỗ trợ Kỹ thuật của Fujitsu.

<sup>2)</sup> Trong vòng sáu tháng kể từ thời điểm mua ban đầu, FTS sẽ thay thế hệ thống mang dữ liệu được cung cấp cùng với sản phẩm FTS và có bằng chứng về khiếm khuyết vật lý khi phân phối. Bản thân phần mềm không được bao gồm trong bảo hành.

Đối với pin trên bảng hệ thống, bảo hành cho thiết bị tương ứng sẽ được áp dụng.

## Các trường hợp không được bảo hành

### Các điểm sau không được bao gồm trong bảo hành:

- hỏng hóc nhỏ hoặc sự sai lệch so với thông số kỹ thuật của sản phẩm, đó là những lỗi không quan trọng hoặc không đáng kể về giá trị hoặc chức năng của sản phẩm
- cung cấp và cài đặt các bản nâng cấp/cập nhật BIOS, trình điều khiển hoặc phần mềm
- đặt lại chức năng bảo mật, xóa mật khẩu v.v..
- sao lưu hoặc khôi phục dữ liệu hoặc phần mềm cụ thể của khách hàng
- cài đặt lại hệ điều hành/phần mềm không khả thi (ví dụ: xóa các tệp liên quan đến hệ thống, cài đặt hệ thống bị lỗi hoặc tự sao lại các chương trình của máy tính như vi-rút máy tính)
- chức năng không bị gián đoạn hoặc không bị hỏng của phần mềm tích hợp được cài đặt hoặc được cung cấp, cũng không phải chất lượng, hiệu suất, khả năng bán hoặc sự phù hợp của phần mềm đó hoặc tài liệu kèm theo cho mục đích cụ thể, ngay cả khi nó được phân phối với sản phẩm của FTS.
- dấu hiệu mòn phương tiện lưu trữ dữ liệu, độ sáng màn hình, đèn hình của màn hình plasma/màn hình CRT (màn hình cháy hoặc tối)
- thay pin đã sử dụng
- linh kiện và bộ phận tùy theo mức sử dụng (ví dụ: hộp mực của máy in)
- điện dung ắc quy bị giảm
- pixel bị hỏng trong màn hình notebook và màn hình LCD trong ISO 9241-307 / loại II

### Bảo hành không bao gồm việc chẩn đoán và khắc phục lỗi do:

- thông qua việc sử dụng hoặc bảo dưỡng thiết bị không đúng cách bởi khách hàng hoặc bên thứ ba (ví dụ: vỡ màn hình LCB, hỏng hóc cơ khí hoặc hỏng hộp bảo vệ, hỏng cáp hoặc phích cắm); hành động không phù hợp bao gồm các thao tác không phù hợp với các hướng dẫn có trong sách hướng dẫn sản phẩm
- do tình huống bất khả kháng (sét, lũ lụt, chiến tranh v.v..)
- do bắn hoặc nhiễm bắn (chuột, ổ băng từ v.v...)
- do tác động đặc biệt từ môi trường (quá điện áp, trường từ tính v.v..) hoặc
- do các trường hợp khác mà FTS không chịu trách nhiệm.

### Yêu cầu bảo hành hết hạn đối với:

- thiết bị hoặc việc sử dụng sản phẩm của FTS với các bộ phận thay thế, bộ phận và/hoặc thiết bị ngoại vi không được chứng nhận để sử dụng tương ứng bởi FTS,
- nếu việc bảo dưỡng/sửa chữa hoặc các sửa đổi khác đối với sản phẩm đã được thực hiện bởi người không được FTS ủy quyền,

trừ khi khách hàng chứng minh rằng mọi hỏng hóc xảy ra sau đó không phải do hoặc không phát sinh do hậu quả của những sự kiện đó.

## Giới hạn Trách nhiệm

Mọi yêu cầu của bên có quyền được bảo hành không được ghi rõ trong các điều kiện bảo hành này sẽ bị loại trừ, không có nghĩa vụ pháp lý bắt buộc nào hoặc trách nhiệm nào đối với FTS theo luật hiện hành của quốc gia tương ứng. Điều này cũng đúng với các yêu cầu thay thế hỏng hóc xảy ra sau, mất lợi nhuận, mất dữ liệu hoặc thông tin hoặc hỏng hóc do gián đoạn trong vận hành.

## Luật có hiệu lực

Bảo hành này tuân theo luật hiện hành của quốc gia mà khách hàng cuối cùng mua sản phẩm ban đầu từ đại lý, và phải được hiểu tương đồng với những luật này. Thỏa thuận trên các hợp đồng để bán hàng quốc tế sẽ không được áp dụng.

## Thời gian cung cấp dịch vụ

Ngoài ra, các định nghĩa sau đây áp dụng đối với Dịch vụ FTS Topup:

### Thời gian đáp ứng

Thời gian đáp ứng là khoảng thời gian từ lúc nhận cuộc gọi đến lúc kỹ sư thường đến địa điểm của khách hàng và mang theo phụ tùng cần thiết (nếu cần). Việc tính toán thời gian đáp ứng bị gián đoạn ngoài thời gian cung cấp dịch vụ như đã thỏa thuận. Thời gian đáp ứng không áp dụng trong những tình huống có thể khắc phục lỗi từ xa.

Quá trình khắc phục sự cố được tiếp tục cho tới khi cơ sở hạ tầng CNTT hoạt động trở lại hoặc cho tới khi có tiến triển phù hợp trong việc giải quyết vấn đề. Công việc có thể dừng lại trong một thời gian ngắn nếu cần các bộ phận hay tài nguyên bổ sung, nhưng cần tiếp tục ngay khi có thể.

### Thời gian khôi phục

Thời gian khôi phục là khoảng thời gian từ lúc nhận cuộc gọi cho tới khi kỹ sư dịch vụ thường khôi phục được trạng thái sẵn sàng hoạt động của phần cứng được xác định là bị lỗi. Việc tính toán thời gian khôi phục bị gián đoạn ngoài thời gian cung cấp dịch vụ như đã thỏa thuận.

Thời gian khôi phục không bao gồm thời gian cần thiết để khôi phục dữ liệu và/hoặc cài đặt phần mềm, hệ điều hành hoặc bản cập nhật tương ứng và/hoặc khôi phục cấu hình cụ thể của khách hàng.



# Warranty para sa mga Produkto ng Fujitsu Technology Solutions

Salamat sa pagpili sa produktong ito na mataas ang kalidad mula sa Fujitsu Technology Solutions (na mula ngayon ay tatawaging "FTS"). Ginagawa ang mga produkto namin upang tumugon sa mga mataas na pamantayan sa kalidad at teknolohiya. Upang tiyakin pa ang kalidad, ibinibigay namin sa iyo, ang huling customer, ang isang warranty sa aming mga produkto alinsunod sa mga sumusunod na kundisyon. Karapat-dapat ka na gamitin ang warranty na ito kung sakaling may mga depekto sa mga materyales o pagkakagawa sa produktong binili mo.

Ibinibigay ang warranty batay sa isang boluntaryong obligasyon ng FTS bilang manufacturer sa mga naunang bumili ng mga bagong device. Hindi nalalapat ang warranty sa mga device na dinala sa sirkulasyon bilang mga nagamit nang device ng FTS. **Bilang karagdagan, bilang panghuling customer ay mayroon kang karapatan sa mga legal na paghahabol na hindi pinaghihigpitan ng mga kundisyon ng warranty na ito.** Hindi maaaring igiit mula sa warranty ang ibang mga paghahabol o mga paghahabol na karagdagan sa iyong mga inilarawan dito. Bukod dito, maaaring may ibang umiiral na mga hiwalay na warranty ng mga kasosyo sa pagbebenta ng FTS o iba pang mga third party na maaaring mahain nang eksklusibo laban sa mga ito.

## Mga kundisyon ng garantiya

Mag-uumpisa ang garantiya sa araw ng inisyal na pagbili ng produkto ng isang huling mamimili mula sa dealer (petsa ng pagbili ng orihinal na resibo ng pagkabili o petsa ng orihinal na tala ng delivery). Mangyaring tandaan na ang mga paghahabol sa garantiya ay maaari lamang igiit sa pamamagitan ng pagprisinta sa orihinal na tala ng delivery. Kung kaya, palaging itago ang iyong resibo ng pagkabili o ang iyong tala ng delivery kasama ang mga dokumento ng garantiya.

Kailangan isaad ng resibo/tala ang pangalan ng produkto at ang identification number ng produkto.

Dapat na igiit agad ang mga paghahabol sa warranty pagkatapos ng pagtuklas sa depekto sa kasosyo sa pagbebenta o serbisyo, o sa FTS Service Desk.

## Sakop at Paggana ng Mga serbisyo ng Garantiya

Maliban kung pinangangasiwaan sa iba pang paraan, sakop ng warranty ang lahat ng depekto sa materyales o paggawa na magaganap sa loob ng kinauukulang yugto ng warranty. Inilalarawan nang detalyado sa sumusunod ang uri at tuntunin ng warranty na tinukoy para sa iyong FTS na produkto sa Pangkalahatang-ideya ng Warranty. Gayunpaman, may mga pagkakaiba sa uri at tuntunin ng warranty na makikita sa orihinal na invoice o orihinal na abiso sa paghahatid na ginawa noong ibinenta ang produkto sa isang bagong kundisyon sa iyo bilang panghuling customer. Samakatawid, pakitago ang mga dokumentong ito sa isang ligtas na lugar.

Inilalarawan nang mas detalyado ang saklaw at mga pangkalahatang kundisyon ng warranty sa sumusunod. Hindi nalalapat ang mga kundisyon na ito ng warranty kung binili mo ang mga FTS na produkto mula sa isang pangrehiyon na Fujitsu na pambansang organisasyon sa labas ng teritoryo ng pagbenta ng Fujitsu sa Central Europe, Middle East, Africa and India (CEMEA&I). Sa kasong ito, dapat na isagawa ang anumang mga paghahabol sa ilalim ng warranty nang direkta sa kinauukulang pangrehiyon na Fujitsu na pambansang organisasyon. Ang uri at tuntunin ng warranty ay tinutukoy pagkatapos alinsunod lang sa mga kundisyon ng warranty na inaalok ng kinauukulang pangrehiyon na Fujitsu na pambansang organisasyon, na maaaring gawing available ng organisasyon para sa iyo upang suriin sa internet anumang oras kapag hiniling.

Ang mga depekto na sanhi ng hindi wastong paggamit ay hindi kasama sa garantiya. Ang wastong pagpapatakbo ay nauunawaang pagpapatakbo ng produkto batay sa mga kundisyong naisalarawan sa manwal ng pagpapatakbo o dokumentasyon ng produkto. Ang garantiya ay limitado sa tagagawa ng mga tampok ng hardware at sa kundisyon ng orihinal na produkto una sa depekto. Dahil dito ito'y sapat kapag nagampanan ng apektadong produkto ang mga kinakailangang pagsusuri nang naaayon sa mga espesipikasyon ng FTS para sa orihinal na produkto nang naaayon sa data sheet ng produkto. Hindi kasama sa garantiya ng FTS ang pagbabalik ng datos o software ng mamimili.

Sa loob ng mga garantiyang pinangalanan sa itaas at naisalarawan nang naka-detalye sa ibaba, ipatutupad ang garantiya sa pamamagitan ng pagkumpuni o pagpapalit sa diskresyon ng FTS. Papalitan ang mga depektibong piyesa ng bago o nang kasing bagong piyesa kapag mayroong mga maling materyales at/o pagpoproseso. Kung kailangan, papalitan ang buong produkto ng magkapareho o gumaganang magkaparehong produkto. Ang halaga ng serbisyo ng garantiya ay palaging limitado sa halaga ng depektibong produkto.

Ang anumang mga depektibong piyesang inalis mula sa isang produkto bilang bahagi ng hakbang sa paghahabol sa warranty ay awtomatikong nagiging pagmamay-ari ng kinauukulang pangrehiyon na FTS na organisasyon sa bansa, at – depende sa uri ng mga piyesang papalitan – dapat na nasa customer sa loob ng isang partikular na yugto, na pagkakasunduan kasama ng FTS, nang nakabinbin ang posible pagsusubok/pagsusuri. Kung hindi maibabalik ang mga piyesang ito sa FTS kapag hiniling, karapat-dapat ang FTS na maghandog sa customer ng isang invoice na katumbas sa laki ng halaga bilang bago ng kinauukulang piyesang pinalitan. Hindi ito nalalapat sa mga hard disk na hindi binili ng customer bilang karagdagang opsyon ng pananatili ng hard disk.

Para sa mga tunay na FTS na piyesa na ginagamit sa mga kaso ng warranty, ang natitirang yugto ng warranty ng aayusing device lang ang nalalapat, kung ii-install ang mga piyesang ito sa isang FTS na produkto.

Para sa media ng storage ng data, ang limitadong saklaw na inilalarawan nang hiwa-hiwalay sa mga kundisyon na ito ng warranty ang malalapat, kahit anupaman ang saklaw ng warranty ng system.

Ibibigay ang mga serbisyo ng warranty ng FTS o mga awtorisadong kasosyo sa serbisyo sa mga oras ng trabaho na lokal na tinukoy sa site. Maaaring iba-iba ang mga oras ng trabaho depende sa mga pambasa o pangrehiyon na kaugalian. Maaaring mag-iba-iba ang mga oras ng trabaho alinsunod sa mga kasanayan sa bansa o rehiyon.

Sa mga kaso kung saan posible para sa customer na palitan ang isang module nang walang espesyal na mga teknikal na kasanayan at nang hindi ginagalaw ang mga live na component



(tinatawag na CRU - Customer Replacement Unit), nilalaan ng FTS ang karapatan na magwasto ng depekto sa pamamagitan ng pagpapadala sa customer ng pampalit na piyesa o component, na magagawang palitan, i-install o ikonekta ng customer nang hindi tinutulungan sa pamamagitan ng pagsunod sa mga tagubilin na ibinigay ng FTS. Karapat-dapat ang FTS sa lahat ng kaso na hilingin ang pagbalik ng anuman at lahat ng depektibo at pinalitang piyesa o inalis na component.

## Paglalarawan ng mga uri ng warranty



### Warranty ng mga pampalit na piyesa

Kasunod ng konsultasyon sa Service Desk, dadalhin ng mamimili ang depektibong aparato sa isang kuwalipikadong lugar ng serbisyo (kasosyo sa serbisyo o sentro ng pagkukumpuni) na tinukoy ng FTS. Sa isang kaso ng garantiya aakuin ng FTS ang mga gastos sa pagwawaksi sa kamalian at para sa mga kailangang materyales/piyesa. Ang mga gastos para sa kinahinatnang oras ng paggawa at ang mga gastos at peligro ng paghahatid papunta at mula sa kuwalipikadong lugar ng serbisyo (kasosyo sa serbisyo o sentro ng pagkukumpuni) ay aakuin ng mamimili.



### Warranty na bring-in

Kasunod ng konsultasyon sa Service Desk, dadalhin ng mamimili ang depektibong aparato sa isang kuwalipikadong lugar ng serbisyo (kasosyo sa serbisyo o sentro ng pagkukumpuni) na tinukoy ng FTS. Sa isang kaso ng garantiya, aakuin ng FTS ang mga gastos para sa kinahinatnang oras ng paggawa at ang mga kailangang materyales o mga piyesang kapalit.

Ang mga gastos at peligro ng paghahatid papunta at mula sa lugar ng serbisyo (kasosyo sa serbisyo o sentro ng pagkukumpuni) ay aakuin ng mamimili.



### Return-to-Base-Warranty (Send-In-Warranty)

Mag-uulat ang mamimili ng depektibong aparato sa Service Desk sa telepono. Kung hindi malutas ng Service Desk ang isang problema sa telepono, tuturuan ang mamimili kung aling kasosyo sa serbisyo ng FTS ang maaari niyang pagdalhan ng aparato. Dahil dito, responsable ang mamimili para sa pagpapadala at seguro ng produkto. Ang mga gastos sa paghahatid at seguro ay aakuin ng mamimili. Aakuin ng FTS ang mga gastos para sa mga materyales / spare parts at sa mga gastos sa paggawa dahil kailangan, tulad din sa bayad sa selyo ng pagpapadala sa nagpadala o sa anumang ibang address sa loob ng bansa kung saan nakapuwesto ang awtorisadong kasosyo sa serbisyo ng FTS.



## Kolektahin at Ibalik na warranty

Mag-uulat ang mamimili ng depektibong aparato sa Service Desk sa telepono. Kung hindi malunasan ng Service Desk ang problema sa telepono, ang aparato ay kokolektahin mula sa mamimili at dadalhin sa isang sentro ng pagkukumpuni para sa mga pagkumpuni. Kasunod ng mga pagkukumpuni ang aparato ay ibabalik sa mamimili. Sa isang kaso ng garantiya, aakuin ng FTS ang mga gastos sa pagkolekta, ang mga kailangang materyales at/o spare parts at ang kinahinatnang mga singil sa paggawa, tulad in ng mga gastos para sa sasakyan sa pagbabalik ng aparato sa mamimili.



## Warranty na Door-to-door

Mag-uulat ang mamimili ng depektibong aparato sa pamamagitan ng pagtawag sa Service Desk. Kung hindi malunasan ang problema sa telepono kung gayon pinapalitan ang depektibong produkto nang walang bayad para sa isang katumbas na produkto (ang ibig sabihin ng 'door-to-door' ay ipinadadala ang bagong produkto sa harapan ng pintuan ng mamimili, kung saan kinukolekta rin ang depektibong aparato).



## Warranty na may on-site na serbisyo

Nag-uulat ang customer ng depektibong device sa Service Desk sa pamamagitan ng telepono. Kung hindi ma-troubleshoot ng Service Desk ang depekto sa pamamagitan ng telepono, ipapadala ang isang service technician na awtorisado ng FTS upang iwasto ang depekto sa lokasyon ng customer.

Ang kundisyon para sa serbiyo na on-site na ito ay na ang bahay ng mga mamimili ay naka-puwesto sa loob ng distansyang 50 km o isang oras ng paglalakbay mula sa isang kasosyo sa serbisyo ng FTS o sentro ng pagkukumpuni ng FTS. Kung kailangang lakbayin ang mas malalayong distansya, inilalaan ng FTS ang karapatan na maningil nang magkahiwalay para sa anumang mga karagdagang gastos na kinahinatnan ng paglalakbay at oras ng paglalakbay nang may kasunduan sa mamimili, o upang kumpunihin ang aparato pagkatapos na dalhin ng mamimili sa isang sentral na sentro ng pagkukumpuni ng FTS. Ang huli ay lumalapat rin kung hindi posible ang pagkukumpuni sa site.

Available ang aming Service Desk upang sagutin ang iyong mga tanong hinggil sa lugar ng serbisyo. Kung sakaling may paghahabol sa ilalim ng warranty, sasagutin ng FTS ang lahat ng gastusing makakamit para sa oras ng paggawa at pagbibiyaha sa loob ng isang radius na 50 km, para sa anumang kinakailangang paglilipat at ang kagamitan o pampalit na piyesang kinakailangan. Kung nagbibigay rin ang saklaw ng warranty ng on-site na serbisyo ng isang partikular na oras ng pagtugon o oras ng pagbawi, malalapat ang mga kinauukulang probisyong tinukoy sa sumusunod (tingnan ang kabanata ng mga oras ng probisyon ng Serbisyo).

## Hakbang sa isang kaso ng garantiya

Ang sumusunod na impormasyon ay isang pagpapaliwanag kung ano ang dapat mong gawin sa kaso ng paghahabol sa garantiya.

Kung, laban sa inaasahan, maging depektibo ang iyong produktong FTS, mangyaring kontakin muna ang FTS Service Desk. Doon tutulong suriin ng aming mga empleyado ang mga depekto at hindi paggana. Ang mga ito ay kadalasang may kakayahang iwaksi ang hindi paggana sa telepono.

Kasama sa iyong produkto ang isang listahan ng mga numero ng telepono ng Service Desk, o mahahanap mo ang mga ito sa internet sa <http://ts.fujitsu.com/support/serviceDesk.html>. Pakitandaan ang sumusunod na impormasyon upang maibigay mo sa tuwing tatawag ka sa Service Desk:

- Iyong pangalan, address, post code at isang numero ng telepono kung saan ka maaaring maabot
- ang designation ng model, ang article code at ang serial number ng produkto
- ang petsa at oras ng pagbili
- isang maikling paglalarawan ng problema.

Sa kaso ng isang paghahabol sa garantiya, mangyaring palaging taglayin ang mga orihinal na CD na ibinigay sa panahon ng pagbili, kung saan maaaring maibalik ang paunang-inilagay na orihinal na kumpigurasyon ng factory.

Ipagbibigay-alam ng Service Desk ang ibayong pamamaraan sa iyo.

Gusto naming isaalang-alang ang pagkakataong ito na banggitin na itinatabi namin ang datos na ipinagkaloob mo sa isang kaso ng garantiya para sa mga layunin ng kasiguruhan ng kalidad. Gagamitin ang mga datos na ito kapag pinoproseso ang kaso ng garantiya upang alamin ang pagganap ng aming mga tauhan sa serbisyo at aming mga awtorisadong kasosyo sa serbisyo. Ginagawa ito upang tiyakin ang isang mataas na pamantayan ng kalidad ng serbisyo sa aming mga kasosyo sa serbisyo sa Grupo ng FTS at ng kanilang mga subsidiary at mga pinangmulang kumpanya. Dahil sa layuning ito ang datos ay maaari rin ipadala sa mga kuwalipikadong ikatlong partido na napahintulutan nang naaayon.

Kung sa mga indibidwal na kaso ay hindi mo gustong iimbak ang iyong personal na datos, magamit at/o maipadala bilang bahagi ng tinukoy na mga hakbang sa kasiguruhan ng kalidad na lampas sa direktang pagpoproseso ng garantiya, maaari mo kaming abisuhan sa impormasyong ito sa telepono sa pamamagitan ng aming Service Desk.

Palaging inirerekumenda ang isang regular na backup ng datos kapag gumagamit ng anumang computer hardware o software. Ang isang backup ng datos ay palaging ipinapayo sa mga aktibidad ng serbisyo, dahil hindi nito palaging matitiyak na walang datos ang mawawala sa panahon ng serbisyo. Mangyaring tandaan na ikaw, bilang gumagamit ng aparato, ay mag-isang aako sa responsabilidad para sa isang kumpletong backup ng datos kabilang ang application at software ng operating system. Hayagang pinapalaya sa obligasyon ang FTS sa anuman at lahat ng pananagutan para sa pagkawala ng datos at impormasyon na nagaganap sa panahon ng pagkakaloob ng mga serbisyo ng garantiya.

## Limitadong warranty sa mga component/ consumable

Maaaring maiba ang saklaw ng warranty para sa mga sumusunod na component/ consumable sa saklaw ng warranty para sa produktong kasama noong binili mo ang component. Pakitandaan na maaaring masaklaw ang ilang component ng isang hiwalay na warranty na inalok ng ibang manufacturer.

<b>Mga Components / Consumable</b>	<b>Uri ng warranty</b>	<b>Yugto ng warranty</b>
Hiwalay na pagbili ng keyboard at mouse, hindi kasama sa package ng system	Warranty ng materyales	24 na buwan
Keyboard at mouse na kasama sa package ng system	Warranty ng materyales	12 buwan, posible ang pinahabang warranty depende sa mga kundisyon sa bansa
Mga component na binili nang hiwalay, hindi orihinal na naka-install sa system, gaya ng: Mga hard disk, optical drive, graphics card, memory, etc.	Warranty ng materyales	Minimum ng 6 na buwan, posible ang pinahabang warranty depende sa mga kundisyon sa bansa
Mga rechargeable battery	Warranty ng materyales	12 na buwan  - Sa paglipas ng panahon, nagreresulta ang mga pisikal at kemikal na proseso sa isang pagbabawas ng kapasidad ng mga rechargeable battery. Samakatuwid, nag-aalok ang FTS 12-buwan na limitadong warranty para sa mga produktong ito.  - Pinapanatili ng mga bagong Battery Backup Unit (BBU) para sa SAS/RAID controller ang mga nilalaman ng controller cache nang hanggang 72 oras. Para sa yugto ng warranty na 12 buwan, ginagarantiya namin na mapapanatili ang mga nilalaman ng mga RAID controller cache nang 24 na oras.
Mga accessory gaya ng mga panlabas na loudspeaker, microphone, headphones, mga pouch, USB stick, etc.	Warranty ng materyales	24 na buwan
Mga peripheral na device gaya ng mga printer, scanner, camera, etc.	Nalalapat ang mga kundisyon ng warranty ng orihinal na manufacturer <sup>1)</sup>	nag-iiba-iba ayon sa manufacturer

APC-USV (add-on device)	Nalalapat ang mga kundisyon ng warranty ng orihinal na manufacturer <sup>*)</sup>	36 na buwan maaaring mag-iba ayon sa manufacturer
Media ng storage ng data para sa mga produkto na software	Warranty ng materyales	6 na buwan <sup>**) </sup>
Solid State Drive (SSD)	a) Server at Storage: nalalapat ang warranty ng system  b) Mga Work Place System: nalalapat ang warranty ng system o ang warranty na tinukoy sa data sheet	

<sup>\*)</sup> Maaaring makuha ang mga detalye hinggil sa uri at tagal ng mga warranty ng orihinal na manufacturer mula sa documentation na kasama ng produkto, o ibibigay ng Fujitsu Technical Support kapag hiniling.

<sup>\*\*)</sup>  Para sa isang yugto ng anim na buwan pagkatapos ng orihinal na pagbili, papalitan ng FTS ang mga data carrier na ibinigay kasama ng isang FTS na produkto at nagpakita ng pisikal na depekto noong inihatid. Hindi saklaw ng warranty ang software mismo.

Para sa mga baterya sa system board, nalalapat ang warranty para sa kinauukulang device.

## Mga eksklusyon ng garantiya

### Ang mga sumusunod na punto ay hindi sakop ng garantiya:

- mga menor na depekto o mga pag-iba sa mga espesipikasyon ng produkto, na hindi mahalaga o walang kabagay-bagay bilang kaugnay sa halaga o sa paggana ng produkto
- pagkakaloob at paglalagay ng mga upgrade/update ng BIOS, driver o software
- pag-reset ng mga function ng seguridad, pagtanggal ng mga passwords, atbp.
- backup o pagbabalik ng datos na partikular-sa-mamimili o software
- muling paglalagay ng mga hindi napapatakpong software/operating system (hal. pagtanggal sa system na kaugnay sa mga file, mga maling setting ng system o mga programa ng computer na sariling muling lumilikha tulad ng mga computer virus)
- ang hindi nagagambala o malaya sa depektong paggana ng ipinagsamang nakalagay o naibigay na software, ni ang kalidad, pagganap, pagkanabebenta o kaakmaan ng naturang software o anumang kasamang dokumentasyon para sa anumang partikular na layunin, kahit na nai-deliver ito kasama ng produktong FTS.
- mga senyales ng tagal ng paggamit sa mga tagapagdala ng datos, backlight, picture tube ng mga plasma screen/CRT monitor (sunog sa screen o pagkawala ng brightness)

- pagpapalit ng mga nagamit na baterya
- mga piyesa at parte na napapailalim sa pagkunsumo (hal. mga cartridge ng printer)
- binawasang kapasidad ng mga accumulator
- mga depektibong pixel sa mga display ng notebook at mga LCD screen na nasasaklawan ng ISO 9241-307 / class II

**Alinma'y hindi sakop ng garantiya ang diyagnosis at ang pagremedyo ng sanhi ng mga depekto:**

- sa pamamagitan ng hindi wastong paggamit o hindi wastong pagmimintina ng aparato ng mamimili o ng mga ikatlong partido (hal. LCD breakage, mga pinsalang mekanikal o casing, mga depektibong kable o plug); mga hindi wastong aksyon kabilang ang mga pagpapatakbo na hindi kabagay sa mga pagtuturong nakapaloob sa manwal ng produkto
- sa pamamagitan ng force majeure (kidlat, mga baha, giyera, atbp.)
- sa pamamagitan ng dumi o kontaminasyon (mouse, magnetic tape drive, atbp.)
- sa pamamagitan ng mga pambihirang pangkapaligirang epekto (labis na boltahe, mga magnetic field, atbp.) o
- sa pamamagitan ng ibang mga pangyayari kung saan hindi responsable ang FTS.

**Mawawalan ng bisa ang paghahabol sa garantiya sa:**

- kagamitan o paggamit ng mga produkto ng FTS na mayroong mga spare part, parte at/o mga peripheral na hindi sertipikado para sa kani-kaniyang paggamit ng FTS,
- kung isinagawa ang mga serbisyo/pagkukumpuni o ibang pagbabago sa produkto ng mga taong hindi awtorisado ng FTS,

maliban lamang kung mapatunayan ng mamimili na ang anumang mga depektong nagaganap magmula noon ay alinma'y naging sanhi ni nagmula bilang isang kinahinatnan ng mga naturang kaganapan.

## Limitasyon ng Pananagutan

Ang anumang mga paghahabaol ng partido na may karapatan sa garantiya na hindi hayagang pinangalanan sa mga kundisyon ng garantiya na ito ay hindi kasama, hanggang sa walang sapilitang legal na obligasyon o pananagutang umiiral para sa FTS ayon sa mga naangkop na batas ng kani-kaniyang bansa. Totoo rin ito hinggil sa mga paghahabol sa kapalit ng kasunod na pinsala, pagkawala ng kita, datos o pagkawala ng impormasyon o pinsala bilang kinahinatnan ng pagkakagambala sa pagpapatakbo.

## May bisang batas

Napapailalim ang garantiya sa mga naaangkop na batas ng bansa kung saan inisyal na binili ang produkto ng huling mamimili mula sa dealer, at dapat na linawin ang kahulugan nang may pagsang-ayon sa mga batas na ito. Ang kasunduan sa mga kontrata para sa internasyonal na pagbenta ng kalakal ay hindi gagamitin.

## Mga oras ng pagbibigay ng serbisyo

Bilang karagdagan, naaangkop ang mga sumusunod na kahulugan patungkol sa mga Mga Serbisyo sa TopUp ng FTS:

### Oras ng pagtugon

Ang oras ng pagtugon ay ang panahon sa pagitan ng pagtanggap ng tawag at ang oras kung kailan karaniwang dumarating ang isang engineer sa lokasyon ng customer dala ang na-diagnose na spare part (kung saan naaangkop). Ang pagsukat sa oras ng pagtugon ay naaantala sa labas ng mga napagkasunduang oras ng serbisyo. Hindi nalalapat ang oras ng pagtugon sa mga sitwasyong iyon kung saan ang isang sira ay malulunasan nang malayuan.

Magpapatuloy ang pag-troubleshoot hanggang sa tumatakbo nang muli ang IT o hanggang sa may sapat na pag-usad nang naisagawa sa paglutas ng problema. Maaaring itigil ang paggawa sa loob ng ilang sandali kung nangangailangan ng mga karagdagang piyesa o mapagkukunan, ngunit agad itong sisimulang muli sa sandaling available na ang mga ito.

### Oras ng pagpapanumbalik

Ang oras ng pagpapanumbalik ay ang panahon sa pagitan ng pagtanggap ng tawag at ang oras kung kailan karaniwang naipapanumbalik ng isang engineer ang kahandaan sa pagpapatakbo ng hardware na tinukoy na sira. Ang pagsukat sa oras ng pagpapanumbalik ay naaantala sa labas ng napagkasunduang oras ng serbisyo.

Hindi kasama sa oras ng pagpapanumbalik ang panahong kinakailangan upang ipanumbalik ang data at/o i-install ang software, operating system o mga naaayon na update at/o ang pagpapanumbalik ng configuration na tukoy sa customer.