

# Limited Warranty and Technical Support

***COMPAQ***

**English ..... 1**

**Canadien-français ..... 9**

# LIMITED WARRANTY AND TECHNICAL SUPPORT

## United States and Canada

This document includes Limited Warranty information for notebook products purchased in the United States and Canada.

### Product Limited Warranty Periods

Product	Duration of Warranty Period
Compaq computer with "1YR," "2 YR," or "3YR" marked on the serial number label located on the back of the unit	1 year, 2 years, or 3 years, according to the serial number label
Included Compaq accessories and batteries	1 Year
Non-Comapaq accessories	Not warranted by Compaq. Refer to manufacturer's warranty.

### General Terms

THIS LIMITED WARRANTY APPLIES TO THE COMPAQ BRANDED HARDWARE PRODUCTS SOLD BY OR LEASED FROM HEWLETT-PACKARD COMPANY, ITS SUBSIDIARIES, AFFILIATES, AUTHORIZED RESELLERS, OR COUNTRY DISTRIBUTORS (COLLECTIVELY REFERRED TO IN THIS LIMITED WARRANTY AS "COMPAQ"). EXCEPT AS EXPRESSLY SET FORTH IN THIS LIMITED WARRANTY, COMPAQ MAKES NO OTHER WARRANTIES OR CONDITIONS, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. COMPAQ EXPRESSLY DISCLAIMS ALL WARRANTIES AND CONDITIONS NOT STATED IN THIS LIMITED WARRANTY. ANY IMPLIED WARRANTIES THAT MAY BE IMPOSED BY LAW ARE LIMITED IN DURATION TO THE LIMITED WARRANTY PERIOD. SOME STATES OR COUNTRIES DO NOT ALLOW A LIMITATION ON HOW LONG AN IMPLIED WARRANTY LASTS OR THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES FOR CONSUMER PRODUCTS. IN SUCH STATES OR COUNTRIES, SOME EXCLUSIONS OR LIMITATIONS OF THIS LIMITED WARRANTY MAY NOT APPLY TO YOU.

Compaq's Limited Warranty is valid in any country or locality where Compaq has a support presence for this product and where Compaq has marketed this product. The level of warranty service you receive may vary according to local standards. Compaq will not alter form, fit, or function of the product to make it operate in a country for which it was never intended to function for legal or regulatory reasons.

Compaq warrants that the Compaq hardware product and all the internal components of the product that you have purchased or leased from Compaq are free from defects in materials or workmanship under normal use during the Limited Warranty Period. The Limited Warranty Period starts on the date of purchase or lease from Compaq. Your dated sales or delivery receipt, showing the date of purchase or lease of the product, is your proof of the purchase or lease date. You may be required to provide proof of purchase or lease as a condition of receiving warranty service. You are entitled to warranty service according to the terms and conditions of this document if a repair to your Compaq branded hardware is required within the Limited Warranty Period. This Limited Warranty extends only to the original purchaser or lessee of this Compaq branded product and is not transferable to anyone who obtains ownership of the Compaq branded product from the original purchaser or lessee.

During the Limited Warranty Period, Compaq will repair or replace the defective component parts or the hardware product. All component parts or hardware products removed under this Limited Warranty become the property of Compaq. The replacement part or product takes on either the Limited Warranty status of the removed part or product or the ninety (90) day limited warranty of the spare part. In the unlikely event that your Compaq product has a recurring failure, Compaq, at its discretion, may elect to provide you with a replacement unit of Compaq's choosing that is at least equivalent to your Compaq branded product in hardware performance. Compaq reserves the right to elect, at its sole discretion, to give you a refund of your purchase price or lease payments (less interest) instead of a replacement. This is your exclusive remedy for defective products.

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

Compaq does not warrant that the operation of this product will be uninterrupted or error-free. Compaq is not responsible for damage that occurs as a result of your failure to follow the instructions that came with the Compaq branded product.

This Limited Warranty does not extend to any product from which the serial number has been removed or that has been damaged or rendered defective (a) as a result of accident, misuse, abuse, or other external causes; (b) by operation outside the usage parameters stated in the user documentation that shipped with the product; (c) by the use of parts not manufactured or sold by Compaq; or (d) by modification or service by anyone other than (i) Compaq, (ii) a Compaq authorized service provider, or (iii) your own installation of end-user replaceable Compaq or Compaq approved parts if available for your product in the servicing country.

These terms and conditions constitute the complete and exclusive warranty agreement between you and Compaq regarding the Compaq branded product you have purchased or leased. These terms and conditions supersede any prior agreements or representations—including representations made in Compaq sales literature or advice given to you by Compaq or an agent or employee of Compaq—that may have been made in connection with your purchase or lease of the Compaq branded product. No change to the conditions of this Limited Warranty is valid unless it is made in writing and signed by an authorized representative of Compaq.

## Limitation of Liability

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

COMPAQ IS NOT LIABLE FOR ANY DAMAGES CAUSED BY THE PRODUCT OR THE FAILURE OF THE PRODUCT TO PERFORM, INCLUDING ANY LOST PROFITS OR SAVINGS OR SPECIAL, INCIDENTAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES. COMPAQ IS NOT LIABLE FOR ANY CLAIM MADE BY A THIRD PARTY OR MADE BY YOU FOR A THIRD PARTY.

THIS LIMITATION OF LIABILITY APPLIES WHETHER DAMAGES ARE SOUGHT, OR A CLAIM MADE, UNDER THIS LIMITED WARRANTY OR AS A TORT CLAIM (INCLUDING NEGLIGENCE AND STRICT PRODUCT LIABILITY), A CONTRACT CLAIM, OR ANY OTHER CLAIM. THIS LIMITATION OF LIABILITY CANNOT BE WAIVED OR AMENDED BY ANY PERSON. THIS LIMITATION OF LIABILITY WILL BE EFFECTIVE EVEN IF YOU HAVE ADVISED COMPAQ OR AN AUTHORIZED REPRESENTATIVE OF COMPAQ OF THE POSSIBILITY OF ANY SUCH DAMAGES. THIS LIMITATION OF LIABILITY, HOWEVER, WILL NOT APPLY TO CLAIMS FOR PERSONAL INJURY.

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

## Options and Software

The Limited Warranty terms and conditions for Compaq options are as indicated in the Limited Warranty applicable to Compaq options. COMPAQ DOES NOT WARRANT SOFTWARE PRODUCTS, INCLUDING ANY SOFTWARE PRODUCTS OR THE OPERATING SYSTEM PREINSTALLED BY COMPAQ. Compaq's only obligations with respect to software distributed by Compaq under the Compaq brand name are set forth in the applicable end-user license or program license agreement. Non-Compaq hardware and software products are provided "AS IS." However, non-Compaq manufacturers, suppliers, or publishers may provide their own warranties directly to you.

## Software Technical Support

Software technical support is defined as assistance with questions and issues about the software that was either preinstalled by Compaq on the Compaq branded product or that was included by Compaq with the Compaq branded product at the time of your purchase or lease of the product. Technical support for software is available for the first thirty (30) days from date of product purchase or lease. Your dated sales or delivery receipt, showing the date of purchase or lease of the product, is your proof of the purchase or lease date. You may be required to provide proof of purchase or lease as a condition of receiving software technical support. After the first thirty (30) days, technical support for software that was either preinstalled by Compaq on the Compaq branded product or included with the Compaq branded product at the time of your purchase or lease of the product is available for a fee. The software technical support period will be extended to a total of ninety (90) days just for registering your product. Register your product during the initial setup.

## Contacting Compaq

You can obtain warranty service and technical support by contacting Compaq at [www.compaq.com/consumersupport](http://www.compaq.com/consumersupport).

Be sure to have the following information available before you call Compaq:

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

We have a variety of services available online to help you find answers to your questions and resolve problems—24 hours a day, 7 days a week. Log on to our online services site at [www.compaq.com/consumersupport](http://www.compaq.com/consumersupport) where you will find a variety of help sources to meet your needs:

- **Access to drivers and product documentation:** Find original product drivers, latest updates and software fixes, Limited Warranty information, and product documentation.  
[web14.compaq.com/falco/sp\\_list.asp](http://web14.compaq.com/falco/sp_list.asp)
- **Join the Customer Communities:** Where novices to technical experts collaborate to share knowledge, information, and assistance. Participate in existing product discussions, review commonly asked questions, and answer or post new questions to a community of users.  
[compaq.com/communities](http://compaq.com/communities)
- **Open an online service event with a Compaq Support Specialist:** If you have an issue with your product, contact us online for the fastest time to a solution. [compaq.com/athome/support/consumeremail.html](http://compaq.com/athome/support/consumeremail.html)



## **Additional Support Available**

If you are unable to resolve your problem by using our online services, contact our Customer Support Center via phone (see *Worldwide Phone Numbers* booklet). You will be provided technical support, 24 hours a day, 7 days a week, by our dedicated and professionally trained customer service team.

## **Hardware Technical Support**

Free hardware technical support is available for a period of one year from the date of purchase. After the first year, hardware technical support will be available for a fee (see "Obtaining Technical Support After My Technical Support Period Expires").

## **Software Technical Support**

Free software technical support is available for the first 30 days from the date of purchase, or for 90 days if you register your product. Software technical support is defined as issues or questions about the Operating System or bundled software, and "how-to" installation and configuration questions. After the free software support period, software technical support will be available for a fee (see "Obtaining Technical Support After My Technical Support Period Expires"). In addition, Compaq offers a one-year software technical support extension for \$59.95\* (U.S.), which provides telephone technical support for all preinstalled software that came with your Compaq computer. To order a one-year software technical support extension, please contact technical support (see *Worldwide Phone Numbers* booklet).

*\*Subject to change without notice.*

## **Obtaining Technical Support After My Technical Support Period Expires (US only)**

Compaq offers additional technical support for your product after the technical support period has ended for a fee of \$39.95\* (U.S.) per incident.

*\*Subject to change without notice.*

# Obtaining Service

## Replaceable Parts Program

Compaq will send replacement parts directly to you to fulfill your warranty repair (where available). Once the part arrives, follow the installation instructions provided. If necessary, you may contact customer support and a technician will assist you over the phone.

Follow the instructions provided for returning defective parts to Compaq (if applicable).

(Available in select regions—refer to the *Worldwide Phone Numbers* booklet for the correct phone number for your region.)

## Mail-in Service

If the support specialist determines that hardware repair for your notebook computer is necessary, we will pick up (available in select regions), repair, and return the computer during the Limited Warranty period.

The pickup and delivery service utilizes a central repair facility to provide the highest level of repair quality. The central facility has quick access to the Compaq central parts inventory, diagnostic equipment, a controlled environment, and a remanufacturing-like process to ensure quality.

If you have questions about packaging requirements when returning your computer for repair, contact customer support. If your notebook is not packaged properly, you will be responsible for any damage that occurs during shipping.

## Mail-in Service with an Authorized Service Provider

You have the option to carry your computer into an authorized retailer for repair. To locate a repair facility in your local area, call the customer support center.

## Service Upgrades and Extended Warranties

A variety of service upgrades are available for your product.\* For information on service upgrades, refer to the *Worldwide Phone Numbers* booklet.

*\*Available in select regions. Service upgrades purchased in one country are NOT transferable to another country.*

# ÉNONCE DE GARANTIE LIMITEE ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE

## États-Unis et Canada

Le présent document comprend des informations sur la garantie limitée destinée aux bloc-notes achetés aux États-Unis et au Canada.

### Périodes de garantie limitée du produit

Produit	Durée de la période de garantie
Ordinateur Compaq avec « 1AN », « 2ANS » ou « 3ANS » indiqué sur l'étiquette de numéro de série située au dos de l'ordinateur.	1 an, 2 ans, 3 ans d'après ce qui est indiqué sur l'étiquette du numéro de série
Accessoires et batteries Compaq inclus	1 an
Accessoires non Compaq	Non garantis par Compaq. Se reporter à la garantie du fabricant.

### Conditions générales

CETTE GARANTIE LIMITEE S'APPLIQUE AU MATÉRIEL DE MARQUE COMPAQ QUI EST VENDU OU LOUÉ PAR LA COMPAGNIE HEWLETT-PACKARD, SES FILIALES, SES ASSOCIÉS, SES REVENDEURS AUTORISÉS OU SES DISTRIBUTEURS DANS CHAQUE PAYS DU MONDE ENTIER (QUE L'ON MENTIONNE COLLECTIVEMENT COMME « COMPAQ » DANS CETTE GARANTIE LIMITEE). SAUF CE QUI EST EXPRESSÉMENT ÉNONCÉ DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITEE, COMPAQ N'OFFRE AUCUNE AUTRE GARANTIE OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS QUELQUE GARANTIE IMPLICITE DE VALEUR MARCHANDE ET DE CAPACITÉ POUR UN USAGE PARTICULIER. COMPAQ NIE EXPRESSÉMENT TOUTES GARANTIES ET CONDITIONS NON ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITEE. TOUTES GARANTIES IMPLICITES POUVANT ÊTRE IMPOSÉES PAR LA LOI SONT LIMITÉES EN DURÉE À LA PÉRIODE DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITEE. CERTAINS ÉTATS OU PAYS N'AUTORISENT PAS DE LIMITE SUR LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE OU L'EXCLUSION OU LA LIMITE DES DOMMAGES-INTÉRÊTS POUR LES PRODUITS DE CONSOMMATION. DANS DE TELS ÉTATS OU PAYS, IL SE PEUT QUE LES LIMITATIONS OU EXCLUSIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITEE NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

La garantie limitée de Compaq est en vigueur dans n'importe quel pays ou n'importe quelle localité où Compaq assure une assistance technique pour ce produit et l'a commercialisé. Le niveau du service de garantie qui vous est offert peut varier en fonction des normes locales. Compaq ne modifiera ni la forme, ni la compatibilité, ni la fonction du produit pour le faire fonctionner dans un pays pour lequel il n'a pas été conçu, et ce pour des raisons juridiques ou réglementaires.

Compaq garantit que le matériel et tous les composants internes du produit que vous avez acheté ou loué auprès de Compaq sont exempts de tout défaut de matériel ou de main-d'œuvre pendant une utilisation normale et ce, pendant toute la durée de la garantie limitée. La période de la garantie limitée entre en vigueur à la date d'achat ou de la location auprès de Compaq. Votre reçu d'achat ou de livraison daté, sur lequel figure la date d'achat ou de location du matériel, constitue votre preuve de la date d'achat ou de location. Il vous sera peut-être demandé de fournir la preuve d'achat ou de location pour pouvoir recevoir le service de garantie. Vous avez droit au service offert par la garantie, conformément aux conditions des présentes, si une réparation doit être effectuée sur le matériel de marque Compaq pendant la période de la garantie limitée. Cette garantie limitée ne s'applique qu'au premier acheteur ou locataire de ce produit de marque Compaq et ne peut être transférée à quiconque achète ce produit de marque Compaq du premier acheteur ou du premier locataire.

Pendant la période de la garantie limitée, Compaq réparera ou remplacera les pièces du composant défectueux ou le produit matériel. Toutes les pièces du composant ou le matériel supprimé(es) en vertu de cette garantie limitée deviennent la propriété de Compaq. La pièce de rechange ou le produit sera couvert par la garantie limitée de la pièce remplacée ou du produit ou encore par la garantie de quatre vingt dix (90) jours de la pièce de rechange. Dans le cas improbable où votre produit Compaq tombe de nouveau en panne, Compaq, à sa discrétion, peut décider de vous fournir une unité de remplacement au choix de Compaq, dont la performance est au moins équivalente à votre produit de marque Compaq. Compaq se réserve le droit de choisir, à sa seule discrétion, de vous rembourser le prix d'achat ou les mensualités de location (intérêts déduits) plutôt que d'effectuer le remplacement. Il s'agit de votre unique recours en cas de produit défectueux.

VOUS DEVRIEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES STOCKÉES SUR VOTRE DISQUE DUR OU TOUT AUTRE DISPOSITIF DE STOCKAGE, EN PRÉVISION DE TOUTE PANNE, ALTÉRATION OU PERTE DE DONNÉES ÉVENTUELLES. AVANT DE RETOURNER L'UNITÉ POUR RÉPARATION,

ASSUREZ-VOUS DE SAUVEGARDER LES DONNÉES ET SUPPRIMER TOUTE INFORMATION DE NATURE CONFIDENTIELLE, EXCLUSIVE OU PERSONNELLE. COMPAQ N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES CAUSÉS AUX PROGRAMMES, DONNÉES OU ÉQUIPEMENTS DE STOCKAGE AMOVIBLES, OU LA PERTE DE CEUX-CI. COMPAQ N'EST PAS RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU LA RÉINSTALLATION DE PROGRAMMES OU DONNÉES AUTRES QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR COMPAQ AU MOMENT DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

Compaq ne garantit nullement que l'exploitation de ce produit sera ininterrompue ou exempte d'erreurs. Compaq n'est pas responsable des dommages qui surviennent suite à votre négligence à respecter les instructions qui accompagnent le produit de marque Compaq.

Cette garantie limitée ne couvre pas les produits sur lesquels le numéro de série ne figure plus ou qui ont été endommagés ou rendus défectueux (a) à la suite d'un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais traitement, ou autres causes externes; (b) par l'utilisation hors des paramètres d'usage énoncés dans le manuel d'utilisation expédié avec le produit; (c) par l'utilisation de pièces qui ne sont pas fabriquées ou vendues par Compaq; ou (d) par la modification du produit; ou à la suite d'un entretien fait par quiconque autre que (i) Compaq, (ii) un fournisseur de services agréé de Compaq, ou (iii) votre propre installation des pièces Compaq remplaçables par l'utilisateur ou des pièces homologuées par Compaq si disponibles pour votre produit dans le pays où s'effectue la réparation.

Ces modalités et conditions générales constituent l'entente de garantie complète et exclusive entre vous et Compaq portant sur le produit de marque Compaq que vous avez acheté ou loué. Ces modalités et conditions générales remplacent toute entente ou représentation préalable – y compris les représentations faites dans la documentation commerciale de Compaq ou les conseils qui vous ont été donnés par Compaq, un revendeur agréé Compaq, ou un agent ou employé de ce dernier – qui aurait pu être faite lors de l'achat ou la location de votre produit de marque Compaq. Aucun changement apporté aux conditions de cette garantie limitée n'est valide, à moins qu'il ne soit rédigé par écrit et signé par un représentant agréé de Compaq.

## **Limitation de responsabilité**

DANS LE CAS OÙ VOTRE MATÉRIEL DE MARQUE COMPAQ NE FONCTIONNE PAS COMME IL EST STIPULÉ DANS LA GARANTIE ÉNONCÉE CI-DESSUS, VOTRE SEUL ET UNIQUE RECOURS SERA DE LE FAIRE RÉPARER OU REMPLACER. LA

RESPONSABILITÉ MAXIMUM DE COMPAQ AUX TERMES DE CETTE GARANTIE EST LIMITÉE AU MOINDRE PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT OU AU COÛT DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DE TOUT COMPOSANT DÉFECTUEUX, DANS DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT NORMAL.

COMPAQ N'EST RESPONSABLE D'AUCUN DOMMAGE CAUSÉ PAR LE PRODUIT OU L'INCAPACITÉ DU PRODUIT À FONCTIONNER, Y COMPRIS TOUTES PERTES DE PROFITS, PERTES D'ÉCONOMIES OU DOMMAGES-INTÉRÊTS INDIRECTS OU SPÉCIAUX. COMPAQ N'EST PAS RESPONSABLE DE QUELQUE RÉCLAMATION QUE CE SOIT, FAITE PAR UN TIERS OU FAITE PAR VOUS POUR UN TIERS.

CETTE LIMITATION S'APPLIQUE SI DES DOMMAGES SONT DEMANDÉS OU SI UNE RÉCLAMATION EST FAITE, EN VERTU DE LA PRÉSENTE GARANTIE OU D'UNE RÉCLAMATION DE PRÉJUDICE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE ET LA STRICTE RESPONSABILITÉ CIVILE DU PRODUIT), DE RÉCLAMATION DE CONTRAT, OU TOUTE AUTRE DEMANDE. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NE PEUT ÊTRE SUPPRIMÉE OU MODIFIÉE PAR QUELQUE PERSONNE QUE CE SOIT. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ SERA EN VIGUEUR MÊME SI COMPAQ OU UN REPRÉSENTANT AGRÉÉ DE COMPAQ A ÉTÉ AVISÉ PAR VOUS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. TOUTEFOIS, LA LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ NE S'APPLIQUERA PAS AUX RÉCLAMATIONS POUR BLESSURES.

CETTE GARANTIE LIMITÉE VOUS DONNE DES DROITS JURIDIQUES SPÉCIFIQUES. IL EST POSSIBLE QUE VOUS DISPOSIEZ D'AUTRES DROITS QUI VARIENT SELON LES PAYS, LES ÉTATS OU LES PROVINCES. NOUS VOUS CONSEILLONS DE CONSULTER LES LOIS DE CHAQUE ÉTAT OU DE CHAQUE PAYS QUI SONT APPLICABLES, AFIN DE DÉTERMINER EXACTEMENT QUELS SONT VOS DROITS.

## Options et logiciels

Les modalités et conditions générales de garantie limitée pour les options Compaq sont celles indiquées dans la garantie limitée applicable à ces options Compaq. COMPAQ NE GARANTIT PAS LES PRODUITS LOGICIELS, Y COMPRIS LES PRODUITS LOGICIELS OU LES SYSTÈMES D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉS PAR COMPAQ. Les seules obligations de Compaq en ce qui concerne les logiciels distribués par Compaq sous le nom de marque Compaq sont exposées dans les licences d'utilisation ou les contrats de licence du logiciel applicables. Le matériel et les logiciels qui ne sont pas de Compaq sont fournis « EN L'ÉTAT ». Toutefois, les fabricants, fournisseurs ou éditeurs qui ne sont pas de Compaq peuvent vous fournir directement leurs propres garanties.

## Soutien technique pour logiciels

Le soutien technique pour logiciel consiste à répondre aux questions et à résoudre les problèmes relatifs au logiciel qui a été soit pré-installé par Compaq sur le produit de marque Compaq, soit inclus avec le produit de marque Compaq au moment de votre achat ou de la location de ce produit. Le soutien technique pour logiciel est disponible pendant les premiers trente (30) jours à partir de la date d'achat ou de location du produit. Votre reçu d'achat ou de livraison daté, sur lequel figure la date d'achat ou de location du matériel, constitue votre preuve de la date d'achat ou de location. Il vous sera peut-être demandé de fournir la preuve d'achat ou de location pour pouvoir recevoir le soutien technique pour logiciel. Après les premiers trente (30) jours, le soutien technique pour logiciel qui a été soit pré-installé par Compaq sur le produit de marque Compaq, soit inclus avec le produit de marque Compaq, au moment de votre achat ou de la location de ce produit, est disponible moyennant des frais. La période du soutien technique de logiciel sera prolongée pour un total de quatre vingt dix (90) jours pour simplement enregistrer votre produit. Enregistrez votre produit pendant la configuration initiale.

## Comment contacter Compaq

Vous pouvez obtenir le service offert par la garantie et le soutien technique en contactant Compaq au [www.compaq.com/consumersupport](http://www.compaq.com/consumersupport).

Avant d'appeler Compaq, assurez-vous d'avoir à portée de main les renseignements suivants :

- Le numéro de produit, le numéro de série, le nom et le numéro du modèle
- Les messages d'erreur applicables
- Les options d'extension
- Le système d'exploitation
- Le matériel ou les logiciels tiers supplémentaires
- Des questions détaillées

Nous mettons à votre disposition tout un éventail de services disponibles en ligne pour vous aider à trouver les réponses à vos questions et résoudre les problèmes — 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Ouvrez une session sur notre site de services en ligne au

[www.compaq.com/consumersupport](http://www.compaq.com/consumersupport) où vous trouverez toutes sortes d'aides pour répondre à vos besoins :

■ **Accès à la documentation sur les produits et pilotes:**

Découvrez les pilotes originaux des produits, les mises à jour les plus récentes et les modifications de logiciel, des informations sur la garantie limitée et de la documentation sur les produits.

[web14.compaq.com/falco/sp\\_list.asp](http://web14.compaq.com/falco/sp_list.asp)

■ **Joignez-vous aux collectivités des utilisateurs de Compaq :** Site où tous

les utilisateurs y échangent connaissances, renseignements et soutien.

Participez aux discussions traitant des produits existants, prenez connaissance des questions fréquemment posées et répondez à des questions ou soumettez-en de nouvelles à une collectivité d'utilisateurs.

[compaq.com/communities](http://compaq.com/communities)

■ **Ouvrez une demande de service en ligne avec un spécialiste technique de Compaq :** Si vous avez un problème avec votre produit, contactez-

nous en ligne pour obtenir une solution le plus rapidement possible.

[compaq.com/athome/support/consumeremail.html](http://compaq.com/athome/support/consumeremail.html)

## **Soutien supplémentaire disponible**

S'il vous est impossible de résoudre votre problème en utilisant nos services en ligne, veuillez contacter notre centre du service à la clientèle par téléphone (voir le livret *Numéros de téléphone dans le monde entier*). Vous obtiendrez de l'assistance technique, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, auprès de notre équipe de service à la clientèle compétente et parfaitement formée.

## **Soutien technique pour le matériel**

Un soutien technique gratuit pour le matériel est disponible pendant une période d'un an à partir de la date d'achat. Après la première année, le soutien technique pour le matériel sera disponible moyennant des frais (voir «Obtenir du soutien technique après l'expiration de la période de soutien technique»).



## **Soutien technique pour logiciels**

Un soutien technique gratuit pour logiciel est disponible pendant les trente (30) premiers jours à compter de la date d'achat, ou quatre vingt dix (90) jours si vous enregistrez votre produit. Le soutien technique pour logiciel consiste à répondre aux questions et à résoudre les problèmes relatifs au système d'exploitation, aux logiciels fournis et à l'installation et la configuration.

Après l'expiration de la période de soutien technique pour logiciel, vous pourrez obtenir ce soutien technique moyennant des frais (voir «Obtenir du soutien technique après l'expiration de la période de soutien technique»). En outre, Compaq offre une prolongation de soutien technique pour logiciel d'une année, et ce moyennant 59,95 \$\* (US), vous permettant d'obtenir un soutien technique par téléphone pour tout logiciel pré-installé qui accompagne votre ordinateur Compaq. Pour commander une année de prolongation de soutien technique pour logiciel, veuillez contacter le service de soutien technique (voir le livret *Numéros de téléphone dans le monde entier*).

*\*Ce montant peut être changé sans préavis.*

## **Obtenir du soutien technique après l'expiration de la période de soutien technique (États-Unis seulement)**

Le soutien de Compaq est également à votre disposition après la fin de la garantie. Ce soutien hors garantie est fourni moyennant des frais de 39,95 \$\* (US) par incident.

*\*Ce montant peut être changé sans préavis.*

## **Obtenir le service offert par la garantie**

### **Programme de pièces remplaçables**

Le cas échéant, les pièces de rechange vous seront envoyées directement pour faire la réparation. Dès la réception de la pièce, veuillez suivre les instructions d'installation fournies. Au besoin, vous pouvez contacter l'assistance technique et un technicien vous assistera par téléphone.

Veillez suivre les instructions fournies en ce qui concerne le retour des pièces défectueuses à Compaq (le cas échéant).

(Disponible dans certaines régions—voir le livret *Numéros de téléphone dans le monde entier* pour obtenir le numéro de téléphone pour votre région.)

## **Service de traitement des demandes reçues par la poste**

Si le spécialiste en soutien détermine que le matériel de votre bloc-notes doit être réparé, nous viendrons (service disponible dans certaines régions) chercher, réparerons et retournerons votre ordinateur durant la période de la garantie.

Le service de cueillette et de livraison utilise un établissement central de réparation afin de fournir la meilleure qualité de réparation possible. Pour assurer la qualité, l'établissement central a un accès rapide à l'inventaire central des pièces Compaq, à l'équipement de diagnostic approprié, à un milieu contrôlé et à un processus de type remise à neuf.

Si vous avez des questions concernant les exigences d'emballage pour retourner votre bloc-notes au service de réparations, veuillez contacter le centre du service à la clientèle. Si votre bloc-notes n'est pas correctement emballé, vous serez tenu responsable de tout dommage pouvant intervenir pendant le transport.

## **Service de traitement des demandes reçues par la poste avec un fournisseur de services agréé**

Vous avez également la possibilité de porter votre ordinateur auprès d'un revendeur agréé pour le faire réparer. Pour trouver un établissement de réparation dans votre région, veuillez appeler le centre du service à la clientèle.

## **Services améliorés et prolongations de garantie**

Tout un éventail de services améliorés est disponible pour votre produit.\* Pour obtenir de l'information sur les services améliorés, veuillez consulter le livret *Numéros de téléphone dans le monde entier*.

*\*Disponible dans certaines régions. Les services améliorés achetés dans un pays NE sont PAS transférables à un autre pays.*

© Copyright 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
Fourth Edition (April 2005)



337483-004