

Szerződésszám(ok), ha szükséges(ek):

HP:.....

Ügyfél:.....

## HP ÜGYFÉLFELTÉTELEK – TÁMOGATÁS

1. **Felek.** Jelen megállapodás („**Szerződés**“) azokat a feltételeket szabályozza, amelyek mellett a lenti aláírási részben a Hewlett-Packard Company megjelölt gazdasági társaságától („**HP**“) az Ügyfél alábbiakban megjelölt („**Ügyfél**“) gazdasági társasága támogatási szolgáltatásokat vásárolhat.
2. **Megrendelések.** „**Megrendelés**“ az elfogadott megrendelés annak háttérdokumentumaival együtt, amelyeket a felek mellékletként vagy hivatkozással a részének tekintenek („**háttéranyag**“). A háttéranyagok közé tartozhatnak (példaként) a támogatási terméklisták, a hardver- vagy szoftver-specifikációk, a szokásos vagy megállapodott szolgáltatások leírásai, az adatlapok és azok kiegészítései és a feladatleírások (SOW-ok), a közzétett garanciák és szolgáltatási szint megállapodások, amelyekhez az Ügyfél nyomtatott formában, vagy a HP honlapját felkeresve férhet hozzá.
3. **Alkalmazási kör és rendelésfeladás.** Ezeket a feltételeket az Ügyfél felhasználhatja egy-egy megrendeléshez, vagy több megrendelés összevonásához. A feltételeket általánosan alkalmazhatják továbbá a felek „**társvállalatai**“ is, ami az egyik fél által ellenőrzött, öt ellenőrző, vagy vele közös ellenőrzés alatt álló gazdasági társaságokat jelent. A feltételek elfogadását a felek megerősíthetik legalul a kihagyott helyen az aláírásukkal, vagy a megrendelésekben a feltételekre történő hivatkozással. A feltételek szerint a társvállalatok a megrendelést elfogadó HP társvállalat országában a szállítandó szolgáltatást megjelölő megrendelések feladásával e feltételekre hivatkozva, és a helyi törvényeket vagy üzleti gyakorlatot tükröző további feltételeket vagy módosításokat megjelölve vesznek részt.
4. **A megrendelések menete.** Az Ügyfél a HP honlapján, a Vevő számára kialakított portálon keresztül, levélben, faxon vagy elektronikus levélben rendelhet a HP-tól. A megrendeléseken adott esetben meg kell jelölni szolgáltatás teljesítési határidejét. Új megrendelésnek tekintendő, ha az Ügyfél egy érvényes szolgáltatási teljesítési időpontját több mint kilencven (90) nappal meghosszabbítja.
5. **Árak és adók.** Az árakat a HP írásos árajánlata, annak hiányában a honlapunk, a specifikus ügyfélportál vagy a HP által kézhez vett megrendelés időpontjában a HP által közzétett árlista tartalmazza. Ertérő megjelölés hiányában az árak nem tartalmaznak adót, díjakat és illetékeket (beleértve a telepítési, szállítási és kezelési költségeket is). Ha törvény adólevonást ír elő, a helyes eljárás megbeszélése érdekében forduljon a megrendelésekkel foglalkozó HP képviselőhöz.
6. **Számlázás és fizetés.** Az Ügyfél vállalja, hogy a kiszámlázott összegeket a HP számlájának keltétől számított harminc (30) napon belül kifizeti. A HP felfüggesztheti, vagy is megszakíthatja a nyitott megrendelések, vagy szolgáltatások teljesítését, ha az Ügyfél esedékességkor nem fizet.
7. **Támogatási szolgáltatások.** A HP támogatási szolgáltatásait a vonatkozó háttéranyag ismerteti, amely tartalmazza a HP ajánlatának, az alkalmassági követelményeknek, a szolgáltatás korlátainak és az Ügyfél kötelezettségeinek, illetve az Ügyfél támogatott rendszereinek a leírását.
8. **Alkalmasság.** A HP támogatásra és egyéb szolgáltatásra vállalt jótállási kötelezettsége nem vonatkozik azonn követelésekre, amelyeknek az oka:
  1. nem megfelelő használat, helyszín-előkészítés, vagy helyszíni vagy környezeti feltételek, vagy a vonatkozó háttéranyag feltételeitől való egyéb eltérés;
  2. nem a HP által elvégzett, vagy a HP által nem engedélyezett módosítások, vagy nem megfelelő rendszerkarbantartás;
  3. nem a HP által szállított szoftvereknek, vagy termékeknek a HP által támogatott, vagy egyéb szolgáltatásokban részesülő rendszerekre is kiható hibái, vagy funkcionális korlátai;
  4. nem a HP-tól bekerülő rosszindulatú program (pl. vírus, féreg stb.); vagy

Szerződésszám(ok), ha szükséges(ek):

HP:.....

Ügyfél:.....

5. az Ügyfélnél történt visszaélés, gondatlanság, baleset, tűz- vagy vízkár, elektromos zavar, szállítás, vagy a HP hatáskörén kívül álló egyéb ok.
- 9. Előfeltételek.** A HP a szolgáltatásokat akkor tudja nyújtani, ha az Ügyfél kellőképpen és időben együttműködik vele, és az Ügyféltől kapott, a szolgáltatásokhoz szükséges információk pontosak és teljes körűek.
- 10. A megrendelések módosítása.** A felek kölcsönösen vállalják, hogy kijelölnek egy projektfelelőst, aki a szolgáltatások bonyolításánál és az esetlegesen felmerülő kérdések rendezésénél az első számú kapcsolattartó. A szolgáltatások vagy az átadnivalók alkalmazási körének megváltoztatásához mindkét fél által aláírt rendelmódosítás szükséges.
- 11. A szolgáltatások teljesítménye.** A szolgáltatások teljesítése a szakma általánosan elismert módszereinek és előírásainak alkalmazásával történik. Az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatásokkal kapcsolatos esetleges problémákat azonnal jelzi, és a HP a hibás szolgáltatásokat újra elvégzi.
- 12. Szellemi alkotáshoz fűződő jogok.** A Szerződés értelmében szellemi alkotáshoz fűződő tulajdonjogok átruházására nem kerül sor. A megrendelt szolgáltatások elvégzéséhez szükséges szellemi alkotásokra az Ügyfél nem kizárólagos, nemzetközi és jogdíjmentes jogot és engedélyt ad a HP-nak és megbízottainak.
- 13. Szellemi alkotáshoz fűződő jogok megsértése.** A HP gondoskodik a védelemről és a rendezésről, ha az Ügyféllel szemben arra hivatkozva nyújtanak be követelést, hogy a Szerződés alapján szállított valamely HP márkajelzést viselő termék vagy szolgáltatás harmadik fél szellemi alkotáshoz fűződő jogait sérti. A védekezésnél a HP arra számít, hogy az Ügyfél a követelésről haladéktalanul tájékoztatja őt, és együttműködik vele. A HP a terméket vagy a szolgáltatást módosíthatja úgy, hogy ne legyen jogsértő, és lényegében egyenértékű maradjon, vagy megszerezheti a szükséges engedélyt. Ha a fenti megoldások közül egyik sem járható, az első évben az Ügyfélnek a HP visszafizeti az adott termékért kifizetett összeget, azon túl annak amortizált értékét, vagy támogatási szolgáltatások esetén az előre kifizetett összeg különbözetét, vagy szakértői szolgáltatások esetében a kifizetett összeget. A HP nem felel a termékek vagy a szolgáltatások nem rendeltetésszerű felhasználásából keletkező követelésekért.
- 14. Titoktartás.** A szerződés alapján egymással közölt információkat bizalmasan kell kezelni, ha a közléskor azokat úgy minősítik, vagy közléskor a körülmények az ilyen módon történő kezelést indokolttá teszik. A bizalmas információkat csakis a jelen szerződéses kötelezettségek teljesítéséhez, vagy jogok gyakorlásához lehet felhasználni, és csak olyan alkalmazottakkal, megbízottakkal, vagy vállalkozókkal lehet megosztani, akiknek e cél előmozdítása érdekében ismerniük kell azokat. A jogosulatlan felhasználás, vagy közzététel megakadályozása érdekében a bizalmas információkat kellő elővigyázatossággal az átvétel idejétől számított 3 évig, vagy (azon túl) addig kell védeni, amíg az információk bizalmasak. Ezek a kötelezettségek nem vonatkoznak az információkra, ha i) azokat a fogadó fél már ismeri, vagy titoktartási kötelezettség nélkül ismeri meg; ii) a fogadó fél azokat önállóan dolgozta ki; vagy iii) a közzétételüket törvény, vagy valamilyen kormányhivatal írja elő.
- 15. Személyes adatok.** A felek külön-külön eleget tesznek az adatvédelmi jogszabályok értelmében fennálló saját kötelezettségeiknek. A HP a szolgáltatásnyújtás közben nem kíván az Ügyfél személyére visszavezethető adatokhoz („személyes adatok“) hozzáférni. Amennyiben a HP az Ügyfél rendszerén, vagy eszközein tárolt személyes adatokhoz mégis hozzáfér, a hozzáférés csak véletlen lehet, és a személyes adatait mindenkor az Ügyfél kezeli. A HP a számára hozzáférhető személyes adatokat szigorúan a megrendelt szolgáltatások teljesítéséhez használhatja fel.

Szerződésszám(ok), ha szükséges(ek):

HP:.....

Ügyfél:.....

- 16 Globális kereskedelmi megfelelés.** A Szerződés feltételei szerint biztosított szolgáltatások az Ügyfél saját felhasználására, nem pedig további kereskedelmi célú hasznosításra valók. A bármely félre alkalmazandó jogszabályi előírások keretei között a HP a jelen Szerződés feltételei szerint történő teljesítést felfüggesztheti.
- 17 Felelősség-korlátozás.** A HP a jelen Szerződés értelmében az Ügyfélnél keletkező károkért 1 000 000 USD, vagy – ha az kevesebb – az Ügyfél által a HP-nak a vonatkozó megrendelésre kifizetett összeg erejéig felel. Sem az Ügyfél, sem a HP nem felelős az elmaradt bevételért vagy nyereségért, az állásidő költségeikért, az adatvesztésért vagy -sérülésért, vagy a közvetett, különleges, vagy következményes költségeikért vagy károkért. A felek felelőssége nem korlátozott a következő esetekben: szellemi tulajdon jogosulatlan használata, gondatlanságból okozott halál, vagy személyi sérülés, csalási ügyek, a Szerződés szándékos megtagadása, illetve olyan felelősség, amelyet az alkalmazandó törvények esetleg nem is zárnak ki, vagy nem korlátoznak. A Szerződés aláírásával az Ügyfél elfogadja a fenti felelősség-korlátozásokat, és kijelenti, hogy a jelen feltételek megfogalmazása – különös tekintettel a díjakra és a kölcsönös jellegű felelősségkorlátozásra – megfelel a magyar Polgári törvénykönyv 314. paragrafusának.
- 18. Vitás kérdések.** Kölcsönösen megállapodunk abban, hogy ha az Ügyfél a szerződéses feltételek keretében vásárolt valamely szolgáltatással nincs megelégedve, és a HP által felajánlott megoldást nem fogadja el, a későbbi jogorvoslati lehetőség igénybevételének érintése nélkül a békés megoldás érdekében az ügyben magasabb szinten azonnal a saját szervezetünk ügyvezető igazgatójához (vagy megfelelő vezetőjéhez) fordulunk.
- 19. Vis major.** A fizetési kötelezettségek kivételével a felek nem felelnek az érdemi hatáskörükön kívülálló okokból keletkező késedelmes teljesítésért, vagy nem teljesítésért.
- 20. Megszűnés.** A Szerződést írásban bármelyik fél felmondhatja, ha a másik bármely lényeges kötelezettségét megszegi, és a jogsértést a pontos okokról adott írásbeli tájékoztatás után elfogadható időn belül nem orvosolja. Ha bármelyik fél fizetése képtelenné válik, a tartozásait esedékességkor nem tudja fizetni, csődöt jelent, vagy csődeljárás, vagy gondnokság alá kerül, vagy vagyonát engedményezik, a másik fél a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, és a még nem teljesített kötelezettségeket visszavonhatja. A Szerződés megszűnését, vagy lejáratát természetüknél fogva túllépő feltételek a teljesítésükig hatályban maradnak, és mindkét fél jogutódaira és törvényes engedményeseire vonatkoznak.
- 21. Általános rendelkezések.** A Szerződés a tárgyban közöttünk fennálló teljes egyetértést tartalmazza, és felvált minden esetleges korábbi nyilatkozatot, vagy megállapodást. A Szerződést megváltoztatni csak mindkét fél által aláírt írásbeli módosítással lehet. A Szerződésre a magyar jog az alkalmazandó, vagy annak az országnak a joga, amelyben a HP társvállalata a megrendelést befogadta, és ennek a HP vállalatnak a székhelye szerint illetékes helyi bíróság rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel a felek közötti jogviták eldöntésére; a HP, vagy a társvállalata azonban a követelés behajtásáért a megrendelést feladó Ügyfél székhelye szerinti országban is indíthat pert. Az Ügyfél és a HP megállapodik, hogy az Egyesült Nemzetek Szervezetének nemzetközi árukereskedelmi szerződésekre vonatkozó konvenciója itt nem alkalmazandó.

## KIEGÉSZÍTŐ ADATLAP

Ez a kiegészítő adatlap a HP Software által biztosított támogatási ajánlatok kivételével a HP támogatási ajánlatára vonatkozóan további általános rendelkezéseket és korlátozásokat tartalmaz, amelyeket részletesen az ajánlatokhoz tartozó adatlapok rögzítenek.

### 1. SZOLGÁLTATÁS ALKALMASSÁG

- **Hardvertámogatás alkalmasság általában.** A támogatásra alkalmas hardvertermékeknek a HP által ésszerűen meghatározott működőképés jó állapotban kell lenniük. Az alkalmas termékeket továbbá a HP által meghatározott legutolsó konfiguráció- és verziószinten kell tartania.

Szerződésszám(ok), ha szükséges(ek):

HP:.....

Ügyfél:.....

- **A támogatás újraindulása.** Ha hagyja, hogy a támogatás lejárjon, a támogatás folytatásért a HP pótdíjakat számíthat fel, vagy kérheti, hogy bizonyos hardver, vagy szoftverfrissítéseket hajtson végre.
- **Védett segédeszközök alkalmazása.** A HP kérheti Öntől, hogy esetlegesen a rendszer részét képező bizonyos hardveres és/vagy szoftveres rendszer- és hálózatdiagnosztikai és karbantartó programokat („Védett segédeszközök“), illetve bizonyos diagnosztikai eszközöket alkalmazzon. A védett segédeszközök egyedül és kizárólag a HP tulajdonát képezik, aki azokat adott állapotban bocsátja rendelkezésre. A védett segédeszközök lehetnek az Ön rendszerén vagy telephelyén is. A védett segédeszközöket csak az adott támogatás lefedettsége alatt és csak a HP által megengedett módon használhatja, és nincs joga a saját segédeszközöket eladni, átadni, engedélyezni, elzálogosítani, vagy bármilyen módon megterhelni, vagy átruházni. A támogatás megszűnésekor a védett segédeszközöket visszaadja, vagy megengedi, hogy a HP ezeket a védett segédeszközöket eltávolítsa. Ön köteles továbbá:
  - megengedni, hogy a HP a védett segédeszközöket állandóan az Ön rendszerén vagy telephelyén tartsa, és támogatni a HP-t azok futtatásában;
  - telepíteni a védett segédeszközöket, ideértve az esetlegesen szükséges frissítéseket és javítófoltokat;
  - az elektronikus adatátviteli lehetőség segítségével a HP-t tájékoztatni a szoftver által megnevezett eseményekről;
  - szükség esetén a rendszerekhez a HP által meghatározott távoli kapcsolatot biztosító, távdiagnosztikai szolgáltatásokkal is felruházott hardvert vásárolni; és
  - jóváhagyott távközlési vonalon keresztül távoli csatlakozási lehetőséget biztosítani.

## 2. TÁMOGATÁSI KORLÁTOZÁSOK

- **Helyben igénybe vehető támogatások.** Lehet, hogy egyes ajánlatok, jellemzők és lefedettségek (és azok kiegészítő termékei) nem elérhetőek minden országban, vagy területen. A HP által ellátott lefedett területen kívüli támogatásra ezenkívül utazási költségek, hosszabb válaszidők, csökkentett visszaállítási, vagy javítási kötelezettségek, illetve csökkentett kiszolgálási idők vonatkozhatnak.
- **Verziótámogatás.** A HP eltérő írásbeli hozzájárulásának hiányában, illetve nem a HP Software által biztosított ajánlatok esetében a HP márkajelzést viselő szoftvereknek csak az aktuális verzióját és a közvetlenül megelőző verzióját támogatja a HP, amennyiben a HP márkajelzést viselő szoftvert a HP által meghatározott konfigurációban szereplő hardverrel, vagy szoftverrel a megadott verziósinten használják. „Verzió“ az új funkciókat, javításokat és/vagy karbantartó frissítéseket tartalmazó szoftverkiadás, vagy egyes szoftverek esetében önállóan becsomagolt, és így az ügyfeleink rendelkezésére bocsátott verziógyűjtemény.
- **Áthelyezés és a támogatásra gyakorolt hatás.** A támogatásba bevont termékek áthelyezése az Ön felelőssége, és a helyi lehetőségek és díjváltozások vonatkoznak rá. Áthelyezés után lehet, hogy a támogatás megkezdéséhez a HP-nak időben előre kell szólni. Termékek esetében az áthelyezés az adott termékek licenfeltételeitől is függ.
- **Több szállító támogatása.** A HP támogatást nyújt bizonyos HP márkajelzést nem viselő termékekhez. A lehetőségeket és lefedettségi szinteket a vonatkozó adatlap határozza meg, és ennek megfelelően történik a támogatás biztosítása is függetlenül attól, hogy a HP márkajelzést nem viselő termékekre van-e még jótállás. A HP márkajelzést nem viselő termékek támogatását a HP felfüggesztheti, ha a gyártó, vagy a licenctulajdonos azok támogatását már nem biztosítja.
- **Módosítások.** A működés, a támogathatóság és a megbízhatóság javítása, illetve a törvényi előírások betartása érdekében Ön a HP kérésére, pluszköltségek nélkül engedélyezi a termékek módosítását.

## 3. AZ ÜGYFÉL FELADATAI

- **A helyszín és a termékek biztosítása.** A támogatásba bevont termékekhez Ön hozzáférést, adott esetben pedig a termékektől kellő távolságban megfelelő munkaterületet és -feltételeket, az információkhoz, az ügyfél erőforrásaihoz és eszközeihez pedig a HP által a termékek kiszolgálásához indokoltan szükségesnek tartott hozzáférést és felhasználási lehetőséget, illetve egyéb, a vonatkozó adatlapon leírt hozzáférési lehetőségeket biztosít. Ha Ön ezt a hozzáférést nem biztosítja, és ennek eredményeként a HP a támogatást nem tudja biztosítani, a HP a támogatási hívásért a HP által közzétett szolgáltatási díjakat jogosult felszámítani. Ön köteles a támogatásra alkalmatlan termékeket a HP ajánlásának megfelelően

Szerződésszám(ok), ha szükséges(ek):

HP:.....

Ügyfél:.....

eltávolítva lehetővé tenni, hogy a HP a támogatást elvégezhesse. Ha a támogatás biztosítása az alkalmatlan termékek miatt elnehezül, a HP a többletmunkát a HP által közzétett díjtételek mellett felszámítja.

- **Licencek.** Ön csak akkor vásárolhat a HP márkajelzéssel ellátott termékekhez elérhető támogatást, ha bizonyítani tudja, hogy a termékekre a megfelelő HP licenct jogszerűen beszerezte, a termékeket viszont csak akkor van joga átalakítani, vagy módosítani, ha arra a HP engedélyt ad.
- **Szoftvertámogatási dokumentáció és a másolatkészítés joga.** A dokumentáció frissítéseit csak akkor jogosult lemásolni, ha a kapcsolódó termékekre vonatkozó másolatkészítés jogát megvásárolta. A másolatokon szerepelnie kell a megfelelő HP védjegynek és szerzői jogi figyelmeztetéseknek.
- **Bérelt berendezések.** A hardvertámogatás, vagy a garanciális szolgáltatások keretében a HP által a saját belátása szerint biztosított bérelt berendezések tulajdonjogát a HP fenntartja, Ön pedig viseli a kárveszély kockázatát, és a bérleti időszak végén Ön a készülékeket zálog-, vagy tehermentesen visszajuttatja a HP-hoz.
- **Hardvertámogatás: kompatibilis kábelek és csatlakozók.** A támogatásba bevont hardvertermékeket Ön a gyártó kezelési utasításai szerint kompatibilis (adott esetben például száloptikás) kábelekkel és csatlakozókkal csatlakoztatja.
- **Biztonsági adatmentés.** Az elveszett, vagy módosult fájljainak, adatainak, vagy programjainak helyreállítása érdekében köteles egy külön biztonsági adatmentő rendszert, vagy eljárást üzemeltetni, amely nem függ a támogatásba bevont termékektől.
- **Ideiglenes megkerülő megoldások.** Ön ideiglenes eljárásokat, vagy megkerülő megoldásokat valósít meg, amíg a HP a végleges megoldáson dolgozik.
- **Veszélyes környezet.** Ön köteles tájékoztatni a HP-t, ha termékeket veszélyes környezetben használja, ami a HP dolgozóira, vagy alvállalkozóira potenciális egészségügyi, vagy biztonsági kockázatot jelent. A HP előírhatja, hogy a termékeket a HP ellenőrzése alatt tartsa, és a szolgáltatást elhalassza, amíg Ön a veszélyt el nem hárítja.
- **Felhatalmazott képviselő.** Az Ön képviselője jelen van, amikor a HP az Ön telephelyén támogatási szolgáltatást nyújt.
- **Terméklista.** A támogatásba bevont minden termékről Ön összeállít egy listát, vezeti és frissíti azt, ideértve a következőket: a termékek helye, gyári száma, a HP által megjelölt rendszerazonosítók és lefedettségi szintek.
- **A megoldásközpont kijelölt hívói.** A HP és az Ügyfél által meghatározottak szerint Ön elfogadható számú hívót nevez meg, („Kijelölt hívók“), akik igénybe vehetik a HP ügyfél-támogatási hívóközpontjait („Megoldásközpontok“), vagy online sűgó eszközeit.
- **A megoldásközpont hívóinak alkalmassága.** A kijelölt hívóknak általános ismeretekkel kell rendelkezniük, és műszaki alkalmasságukat igazolniuk kell a rendszerüzemeltetés, a rendszerfelügyelet és – adott esetben – a hálózatüzemeltetés- és felügyelet, illetve a diagnosztikai vizsgálatok terén. Az alkalmasság meghatározása érdekében induláskor a HP a kijelölt hívók tapasztalatát megvizsgálhatja, és Önnel megbeszélheti. A HP kérheti Öntől a kijelölt hívó leváltását, ha a megoldásközpont felhívása során olyan probléma merül fel, amelyről a HP joggal gondolhatja, hogy annak oka a kijelölt hívó általános tapasztalatatlansága és képzetlensége. A támogatás igénylésekor a kijelölt hívóknál kell lennie a rendelkezésre bocsátott megfelelő rendszerazonosítónak. A megoldásközpontok angolul, vagy helyi nyelven, vagy mindkét nyelven nyújthatnak támogatást.

#### 4. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- **Lemondás.** Eltérő megállapodás hiányában harminc (30) napos írásbeli felmondással Ön a támogatási megrendeléseket lemondhatja, vagy a termékeket törölheti a támogatásból. Eltérő megállapodás hiányában a HP a támogatási ajánlatában már nem szereplő termékek támogatását és a konkrét támogatási szolgáltatásokat hatvan (60) napos írásbeli felmondással megszüntetheti. Ha a már kifizetett támogatást lemondja, a HP az előre kifizetett támogatás fel nem használt részével arányos összeget az írásban esetlegesen rögzített korlátozásoktól, vagy az idő előtti felmondásra vonatkozó díjaktól függően visszatéríti Önnek.
- **Árak.** Az előre fizetett támogatás, vagy az eltérő írásbeli megállapodás kivételével, a HP a támogatás árait hatvan (60) napos előzetes írásbeli bejelentéssel megváltoztathatja.

Szerződésszám(ok), ha szükséges(ek):

HP:.....

Ügyfél:.....

- **Új szolgáltatások.** A HP által az Ön kérésére elvégzett és a megvásárolt támogatásában nem szerepelő új szolgáltatásokra a HP a szolgáltatás helye szerinti országban közzétett érvényes szolgáltatási díjakat számítja fel.
- **Cserealkatrészek.** A hardvertámogatás keretében biztosított alkatrészek lehetnek teljes berendezéscserék, vagy újak, vagy teljesítményükben és megbízhatóságukban funkcionálisan az újjal egyenértékűek és garántáltan újak. Hacsak a HP másban nem állapodik meg, és Ön az esetlegesen felszámítandó díjakat nem fizeti meg, a lecserélt alkatrészek a HP tulajdonát képezik.