



# Support is as close as the World Wide Web!

**<http://www.hp.com/go/hpprocurve>**

Follow the links that lead you to Support, Drivers, and Technology. Our Web site has everything you need in one place, around the clock, seven days a week:

- Software, agent firmware, and drivers (see “When Downloading Files”, below)
- Troubleshooting information
- Product information
- Support contacts

## Your HP Reseller can help, too!

Be sure to talk to your reseller about the support services they offer for your HP networking products.

## Other HP Electronic Support Services

If you don't have World Wide Web access, these sources provide firmware, drivers, and technical information.

### CD-ROM

Every network-manageable hub and switch comes with a CD-ROM that includes management software, MIBs, documentation, and other useful technical information.

### HP FTP Library Service

ftp ftp.hp.com	Use your FTP software to ftp to HP's site.
Name: anonymous	Log in as “anonymous”
Password: john@mycompany.com	Enter your email address as your password.
ftp> bin	Enter bin as the file transfer type
ftp> cd /pub/networking/software	Go to the directory that has the files
ftp> get filename	Transfer the file you want to your computer
ftp> quit	Quit the connection.

### When Downloading Files

Files are typically named to correspond to the HP product number of the product they're intended for. If the file you download has a file extension of “.exe”, it is a compressed file. For example, the product HP J3200A may have a file **j3200a.exe** that is extracted by typing **j3200a** [Enter].



## Additional HP Support Services

Limited free telephone support is offered through the HP Customer Care Center (CCC) in your country/region:

North America		Asia Pacific (continued)		Europe, Middle East, and Africa (continued)	
United States	800-474-6836	Taiwan	02-2717-0055	Lithuania	+370 2 787333
Canada (English)	800-474-6836	Thailand	662-353-9000	Middle East	+971 4 883 8454
Canada (French)	800-387-3867	Viet Nam	(84-8) 823 4530	Morocco	+212 22404747
Asia Pacific		Europe, Middle East, and Africa		Netherlands	020 606 8751
Australia	(03) 8877 8000	Algeria	+213 (0) 61 56 45 43	Norway	22 11 6299
China	(010) 6868-7980	Austria	0810-00 60 80	Poland	+48 22 865 98 00
Hong Kong SAR	(852) 2599-7070	Belgium (Dutch)	02 626 8806	Portugal	21 317 63 33
India	1 600 112267	Belgium (French)	02 626 8807	Romania	01 315 44 22
or	011 6826035	Czech Republic	261 307 310	Russian Federation:	
Indonesia	62-21-3503408	Denmark	3929 4099	(Moscow)	(095) 797-35-20
Japan	0120-014121	Egypt	+202 5325222	(St. Petersburg)	(812) 346-79-97
or	03-5347-3089	Estonia	0-650-5263	Slovak Republic	++421 2 68 20 80 80
Korea:		Finland	0203 47 288	South Africa	086-000-1030
(Seoul)	(02) 3270-0700	France	01 43 62 34 34	Spain	902 321 123
(outside Seoul)	080-999-0700	Germany	01805/25 81 43	Sweden	08 619 2170
Malaysia	1800 80 5405	Greece	(+30) 10 607-3603	Switzerland	0848 80 11 11
New Zealand	09 356 6640	Hungary	(06-1) 3821111	Tunisia	+216 1 891 222
or	04 499 2026	Ireland	+44 207 512 5202	Turkey	+90 216 579 7171
or	03 365 9805	Israel	09-8304848	Ukraine	(38044) 490-35-20
Philippines	(632) 867-3551	Italy	02 26410350	United Kingdom	0207 5125202
Singapore	6272 5300	Latvia	800 8012		

Each CCC takes calls during the normal HP business hours for its location. This service is for basic questions only, relating to installation, general configuration, troubleshooting, and usage. Advanced topics including network design, consultation, performance tuning, and configuration recommendations are not available through this service.

HP has other telephone and onsite services available that provide you with expert HP technical assistance. HP SupportPacks, purchased from your local reseller, provide a variety of services, including advanced technical support and around-the-clock availability. Other services offer network design, consulting, or remote telephone support. Contact your reseller or local HP Sales and Support Office for more information.



## How to Start a Warranty Claim

If you need to make a warranty claim, you can

- contact your local HP Service Authorized Reseller, or
- contact HP directly. If you wish to contact HP directly, please call your HP Customer Care Center at the phone number listed below for your country/region. This information is also available on the World Wide Web at:

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

North America		Asia Pacific (continued)		Europe, Middle East, and Africa (continued)	
United States	800-474-6836	Taiwan	02-2717-0055	Lithuania	+370 2 787333
Canada (English)	800-474-6836	Thailand	662-353-9000	Middle East	+971 4 883 8454
Canada (French)	800-387-3867	Viet Nam	(84-8) 823 4530	Morocco	+212 22404747
Asia Pacific		Europe, Middle East, and Africa		Netherlands	020 606 8751
Australia	(03) 8877 8000	Algeria	+213 (0) 61 56 45 43	Norway	22 11 6299
China	(010) 6868-7980	Austria	0810-00 60 80	Poland	+48 22 865 98 00
Hong Kong SAR	(852) 2599-7070	Belgium (Dutch)	02 626 8806	Portugal	21 317 63 33
India	1 600 112267	Belgium (French)	02 626 8807	Romania	01 315 44 22
or	011 6826035	Czech Republic	261 307 310	Russian Federation:	
Indonesia	62-21-3503408	Denmark	3929 4099	(Moscow)	(095) 797-35-20
Japan	0120-014121	Egypt	+202 5325222	(St. Petersburg)	(812) 346-79-97
or	03-5347-3089	Estonia	0-650-5263	Slovak Republic	++421 2 68 20 80 80
Korea:		Finland	0203 47 288	South Africa	086-000-1030
(Seoul)	(02) 3270-0700	France	01 43 62 34 34	Spain	902 321 123
(outside Seoul)	080-999-0700	Germany	01805/25 81 43	Sweden	08 619 2170
Malaysia	1800 80 5405	Greece	(+30) 10 607-3603	Switzerland	0848 80 11 11
New Zealand	09 356 6640	Hungary	(06-1) 3821111	Tunisia	+216 1 891 222
or	04 499 2026	Ireland	+44 207 512 5202	Turkey	+90 216 579 7171
or	03 365 9805	Israel	09-8304848	Ukraine	(38044) 490-35-20
Philippines	(632) 867-3551	Italy	02 26410350	United Kingdom	0207 5125202
Singapore	6272 5300	Latvia	800 8012		

When you call, please have the following information ready.

1. product number, for example, HP J3200A
2. serial number (for example, S/N US41400480) or identification number (for example, A-3429-D3)
3. complete description of the product failure
4. proof of purchase of your product

## When Returning the Defective Unit

Your HP Service Authorized Reseller or HP Customer Care Center representative will give you detailed instructions on when and how to return the defective unit. It is important that you remove any of the accessories or cables and connectors that you may have installed in or attached to your unit before returning the defective unit. Examples of accessories are:

- recessed transceiver module
- external transceiver
- redundant power supply
- network cable
- serial cable
- power cord

Please refer to the Installation Guide that shipped with your product for details on removing accessories, cables, and cords.

### Warning:

When removing or installing a product or its accessories, follow the general installation safety instructions provided in the Installation Guide that shipped with the product to avoid injury or damage to the product or its accessories.



# Le Support technique accessible depuis le Web !

**<http://www.hp.com/go/hpprocurve>**

Parcourez les liens qui vous mènent au Support technique, aux Pilotes et à la Technologie. Notre site Web réunit tout ce dont vous avez besoin, à toute heure, sept jours sur sept :

- Logiciels, micrologiciels agent et pilotes (reportez-vous à “Lorsque vous téléchargez des fichiers” ci-dessous)
- Informations de dépannage
- Informations produit
- Contacts pour le support technique

## **Votre distributeur HP peut vous aider, lui aussi !**

N'oubliez pas de demander à votre distributeur de vous indiquer quels services de support technique il est en mesure de vous fournir sur vos produits réseau HP.

## **Autres services électroniques de support HP**

Si vous n'avez pas accès au World Wide Web, vous pouvez obtenir des informations sur les micrologiciels, sur les pilotes, ainsi que des informations techniques via les services suivants :

### **CD-ROM**

Tous nos concentrateurs et commutateurs réseau pouvant être gérés sont livrés avec un CD-ROM contenant un logiciel de gestion, des MIB (management information base), de la documentation, ainsi que d'autres informations techniques utiles.

### **Service de bibliothèque FTP HP**

```
ftp ftp.hp.com
Name: anonymous
Password: john@mycompany.com
ftp> bin
ftp> cd /pub/networking/software
ftp> get filename
ftp> quit
```

Pour accéder à ce site, utilisez votre logiciel FTP. Connectez-vous en tant que “anonymous”. Indiquez votre adresse e-mail en tant que mot de passe. Choisissez le type de transfert de fichier bin. Allez dans le répertoire contenant les fichiers. Téléchargez les fichiers souhaités. Terminez la connexion.

### **Lorsque vous téléchargez des fichiers**

Les fichiers portent en général un nom correspondant au numéro du produit auquel ils sont destinés. Si vous téléchargez un fichier portant l'extension “.exe”, il s'agit d'un fichier compressé. Le produit HP J3200A peut par exemple avoir un fichier **j3200a.exe**, qui pourra être décompressé en tapant : **j3200a** [Entrée].



## Autres services de support HP

Votre Centre régional d'Assistance Clientèle (CCC) vous propose un service limité de support technique téléphonique gratuit :

Amérique du Nord		Asie Pacifique (suite)		Europe, Moyen-Orient, Afrique (suite)	
Canada (Anglais)	800-474-6836	Taiwan	02-2717-0055	Irlande	+44 207 512 5202
Canada (Français)	800-387-3867	Thaïlande	662-353-9000	Israël	09-8304848
Etats-Unis	800-474-6836	Vietnam	(84-8) 823 4530	Italie	02 26410350
Asie Pacifique		Europe, Moyen-Orient, Afrique		Lettonie	800 8012
Australie	(03) 8877 8000	Afrique du Sud	086-000-1030	Lituanie	+370 2 787333
Chine	(010) 6868-7980	Algérie	+213 (0) 61 56 45 43	Maroc	+212 22404747
Corée:		Allemagne	01805/25 81 43	Moyen-Orient	+971 4 883 8454
(Séoul)	(02) 3270-0700	Autriche	0810-00 60 80	Norvège	22 11 6299
(Séoul extérieur)	080-999-0700	Belgique (Français)	02 626 8807	Pays-Bas	020 606 8751
Hong-Kong SAR	(852) 2599-7070	Belgique (Néerlandais)	02 626 8806	Pologne	+48 22 865 98 00
Inde	1 600 112267	Danemark	3929 4099	Portugal	21 317 63 33
ou	011 6826035	Egypte	+202 5325222	République Slovaquie	++421 2 68 20 80 80
Indonésie	62-21-3503408	Espagne	902 321 123	République Tchèque	261 307 310
Japon	0120-014121	Estonie	0-650-5263	Roumanie	01 315 44 22
ou	03-5347-3089	Fédération Russe:		Royaume-Uni	0207 5125202
Malaisie	1800 80 5405	(Moscou)	(095) 797-35-20	Suède	08 619 2170
Nouvelle-Zélande	09 356 6640	(St Petersburg)	(812) 346-79-97	Suisse	0848 80 11 11
ou	04 499 2026	Finlande	0203 47 288	Tunisie	+216 1 891 222
ou	03 365 9805	France	01 43 62 34 34	Turquie	+90 216 579 7171
Philippines	(632) 867-3551	Grèce	(+30) 10 607-3603	Ukraine	(38044) 490-35-20
Singapour	6272 5300	Hongrie	(06-1) 3821111		

Tous les Centres d'Assistance Clientèle répondent aux appels aux heures normales d'ouverture HP pour le pays/région considéré. Ce service est uniquement destiné à répondre aux questions de base, relatives à l'installation, à la configuration, au dépannage et à l'utilisation. Les questions plus complexes telles que la structure d'un réseau, le conseil, l'optimisation des performances et les recommandations de configuration ne sont pas accessibles via ce service.

HP propose d'autres services téléphoniques et sur site, qui peuvent vous apporter une assistance technique HP très pointue. Les HP SupportPacks, achetés à votre distributeur HP, fournissent toute une série de services, incluant le support technique d'experts et une disponibilité 24 heures sur 24. Les autres services proposent la structure de réseau, le conseil ou le support téléphonique à distance. Pour de plus amples informations sur ces services, contactez votre bureau commercial et de support HP.



## Garantie relative au produit de réseau Hewlett-Packard

Ces pages concernent la garantie Hewlett-Packard de votre produit de réseau. Lisez-les attentivement pour savoir de quelle couverture de garantie vous bénéficiez. Conservez votre preuve d'achat originale, ainsi que la présente garantie et rangez ces deux documents en lieu sûr. Lorsque vous faites une demande de garantie pour un produit défectueux, la preuve d'achat du produit peut vous être demandée.

Inscrivez ci-dessous le nom et le numéro du produit, ainsi que son numéro de série ou son numéro d'identification. Le numéro de série ou d'identification du produit figure généralement à l'avant du produit ou sur une étiquette de code à barres apposée au produit. Ce numéro ressemble généralement à : SG51831701 ou S/N US41400480 ou A-3429-D3.

Nom et numéro du produit : \_\_\_\_\_

Numéro de série ou numéro d'identification : \_\_\_\_\_

### Garantie Hewlett-Packard

**PRODUIT :** concentrateurs, commutateurs et accessoires HP

**DURÉE :** à vie (aussi longtemps que le produit reste en votre possession)

1. HP garantit que le matériel, les accessoires et les fournitures HP sont exempts de défauts matériels et de fabrication pendant la période indiquée ci-dessus. Si HP est informée d'une défaillance matérielle du produit pendant la période de garantie, HP est tenue, à sa discrétion, de réparer ou de remplacer le produit défectueux.
2. HP garantit que le logiciel HP ne manquera d'exécuter toutes les instructions de programmation, pendant la période spécifiée ci-dessus, en raison de défauts matériels et de fabrication, lorsqu'il est installé et utilisé correctement. Si HP est informée d'une défaillance matérielle du produit pendant la période de garantie, HP est tenue de remplacer le support logiciel n'exécutant pas les instructions de programmation en raison de cette défaillance.
3. HP ne garantit pas que les produits HP fonctionneront sans aucune interruption ou sans erreur. Si HP ne peut pas réparer ou remplacer le produit, selon les modalités de la garantie, au terme d'un délai raisonnable, le client pourra être remboursé du montant du produit, sous réserve de retourner ledit produit à HP dans les plus brefs délais.
4. Les produits HP peuvent comporter des composants remanufacturés, dont les performances sont comparables à celles des composants neufs.
5. La période de garantie débute à la date de livraison ou à la date de l'installation, dans le cas où le produit est installé par HP. Si le client retarde ou reporte l'installation du produit HP à plus de 30 jours après la livraison, la période de garantie commence le 31<sup>e</sup> jour suivant la livraison.
6. La garantie ne s'applique pas aux défauts résultant (a) d'un entretien ou d'un étalonnage incorrect ou inapproprié, (b) de logiciels, d'interfaces, de pièces ou de fournitures non fournies par HP, (c) de modifications non autorisées ou d'une mauvaise utilisation, (d) d'une utilisation non conforme aux conditions d'environnement spécifiées pour le produit, ou (e) d'une préparation ou d'un entretien du site inapproprié.
7. SAUF DISPOSITION CONTRAIRE PRÉVUE PAR LA LÉGISLATION LOCALE, LES GARANTIES DÉCRITES CI-DESSUS SONT EXCLUSIVES ET HP N'ACCORDE AUCUNE AUTRE GARANTIE OU CONDITION, QU'ELLES SOIENT ÉCRITES OU ORALES, EXPLICITES OU IMPLICITES. HP REJETTE NOTAMMENT TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE ET À LA BONNE ADAPTATION DU PRODUIT À UN USAGE PARTICULIER.
8. HP est responsable des dommages causés à des biens tangibles, par incident, pour un montant qui ne pourra pas excéder 300 000 dollars (É.-U.) ou le prix d'achat du produit faisant l'objet de la réclamation. HP est également responsable des dommages corporels et de la mort, dans la mesure où un tribunal de juridiction compétente, établit que lesdits dommages ont été provoqués par un produit HP défectueux.
9. SAUF DISPOSITION CONTRAIRE PRÉVUE PAR LA LÉGISLATION LOCALE, LES RECOURS EXPOSÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT CONSTITUENT LES RECOURS UNIQUES ET EXCLUSIFS AUXQUELS LE CLIENT PEUT PRÉTENDRE. SAUF DANS LES CAS MENTIONNÉS CI-DESSUS, EN AUCUN CAS, HP NI SES FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES PERTES DE DONNÉES NI DES DOMMAGES DIRECTS, PARTICULIERS, ACCIDENTELS OU CONSÉQUENTS (Y COMPRIS DES PERTES DE PROFITS OU DES PERTES DE DONNÉES) OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE, AU TITRE D'UNE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, CIVILE OU AUTRE.
10. DANS LE CAS OÙ LA LÉGISLATION LOCALE EXIGE UNE DÉFINITION DE LA « GARANTIE À VIE » DIFFÉRENTE DE CELLE CONFÉRÉE PAR LE PRÉSENT DOCUMENT, LA DÉFINITION PRÉVUE PAR LA LOI LOCALE REMPLACERA ET ANNULERA CELLE-CI.

DANS LE CAS DES TRANSACTIONS CONCLUES PAR DES CLIENTS EN AUSTRALIE ET EN NOUVELLE-ZÉLANDE : LES DISPOSITIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE, DANS LA LIMITE DE VALIDITÉ DU DROIT COMMUN, N'EXCLUENT PAS, NE RESTREIGNENT PAS ET NE MODIFIENT PAS LES DISPOSITIONS LÉGALES PRÉVUES DANS LE CADRE DE LA VENTE DE CE PRODUIT ET VIENNENT S'Y AJOUTER.































