

Serviço de Suporte de Hardware com Devolução à HP



Care Pack

Vantagens do serviço

- Opções de envio flexíveis
- Alternativa fiável e de custo mais baixo em relação ao suporte no local, para produtos instalados em atividades não críticas ou em ambientes domésticos
- Suporte de elevada qualidade

Tópicos de características de serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte telefónico
- Reparação num centro de assistência designado pela HP (peças incluídas)
- Devolução de unidade funcional até às suas instalações
- Opções de envio flexíveis para o centro de assistência designado pela HP
- Prazo de devolução de três dias úteis (pode variar consoante a região geográfica)
- Janela de cobertura de horas de expediente normais, dias úteis

Descrição geral do serviço

O Serviço de Suporte de Hardware com Devolução à HP proporciona níveis de serviço de elevada qualidade, com devolução à HP, com suporte telefónico remoto e reparação de produtos elegíveis num centro de assistência designado pela HP. O serviço inclui a reparação num centro de assistência ou a substituição, materiais e peças, mão de obra e o custo de devolução.

A HP oferece níveis de serviço com diferentes opções de envio para o centro de assistência designado pela HP, conforme indicado abaixo.

Alguns dos níveis de serviço também estão disponíveis com características de serviço opcionais, tais como a proteção contra danos acidentais e a retenção de suportes de multimédia defeituosos.

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Característica	Especificações de entrega
Diagnóstico remoto de problemas e suporte	Quando se depara com um problema, o Cliente tem em primeiro lugar de telefonar para um número de telefone de suporte designado. A HP proporcionará assistência técnica básica por telefone para a instalação, configuração do produto, configuração de software e resolução de problemas. Antes de qualquer assistência remota ou em centro de assistência, a HP pode solicitar ao Cliente que indique informações relevantes, inicie ferramentas de diagnóstico e realize outras atividades de suporte a pedido da HP. A HP trabalhará então com o Cliente remotamente para isolar o problema de hardware.
Suporte em centro de assistência e materiais	Se o problema, conforme determinado pela HP, não puder ser resolvido remotamente, a HP encaminhará o Cliente para o envio do produto de hardware defeituoso para um centro de assistência designado pela HP, no qual a HP proporcionará o suporte técnico. A HP fornecerá as peças e materiais necessários para reparar o produto de hardware. A HP pode, se assim o entender, optar por substituir os produtos de hardware em vez de os reparar. As peças e produtos de substituição são novos ou equivalentes a novos em termos de desempenho. As peças e produtos substituídos passam a ser propriedade da HP. Além disso, a HP pode instalar melhoramentos disponíveis para a engenharia no produto coberto, para ajudar o Cliente a assegurar o devido funcionamento dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com as peças de substituição de hardware fornecidas pela HP. Se assim o entender, a HP pode instalar quaisquer atualizações de firmware que, na opinião da HP, sejam necessárias para restabelecer a condição de funcionamento do produto abrangido pela cobertura ou para manter a suportabilidade pela HP.
Devolução	Uma transportadora autorizada pela HP procederá à devolução do produto reparado ou substituído até às instalações do Cliente, se as mesmas se situarem na zona geográfica onde o serviço foi efetuado. A devolução será efetuada por transporte terrestre e normalmente demora entre três a sete dias úteis. O Cliente pode solicitar uma entrega mais rápida, mediante o pagamento de uma taxa adicional.

Tabela 1. Características do serviço (continuação)

Característica	Especificações de entrega
Envio para o centro de assistência designado pela HP	<p>Dependendo do nível de serviço adquirido, a HP oferece diferentes opções de envio para a expedição do produto defeituoso para um centro de assistência designado pela HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega pelo Cliente: com esta opção, o Cliente é responsável pela entrega do produto defeituoso num centro de assistência designado pela HP. O Cliente tem de certificar-se de que o produto é devidamente embalado para o método de entrega escolhido. A entrega pode ser efetuada pessoalmente ou por um serviço de entregas disponível no mercado local. • Recolha pela HP: uma transportadora autorizada pela HP procederá à recolha do produto defeituoso nas instalações do Cliente, se as mesmas se situarem na zona geográfica onde o serviço será efetuado, e entregará o mesmo ao centro de assistência designado pela HP. É da responsabilidade do Cliente embalar adequadamente e preparar o produto para a recolha pela transportadora. Os pedidos de serviço têm de ser recebidos antes das 12H00, hora local, para ativar a recolha no próprio dia. Todos os outros pedidos de serviço serão agendados para recolha no dia útil seguinte.
Prazo de devolução	<p>O prazo de devolução para este serviço será de três (3) dias úteis da HP para regiões elegíveis, exceto nos casos de falhas intermitentes ou indisponibilidade de peças, as quais poderão requer um tempo de reparação adicional. O prazo de devolução é medido em dias decorridos desde a data em que o produto defeituoso é recebido pela HP até à data em que o produto reparado ou substituído é devolvido às instalações do Cliente. Recebido pela HP significa (dependendo da opção de envio utilizada): (1) Produto recolhido nas instalações do Cliente por uma transportadora autorizada pela HP, ou (2) Produto recebido durante as horas de expediente da HP, no centro de assistência designado pela HP, se a entrega ou envio for efetuado pelo Cliente. O prazo de devolução não inclui o tempo em que o produto reparado ou substituído está em trânsito para as instalações do Cliente. Se o produto com defeito for recebido no centro de assistência designado pela HP após as 17H00, hora local, o prazo de devolução de três dias úteis começa a contar no dia útil seguinte.</p> <p>O prazo de devolução de três dias úteis não está disponível em todas as regiões geográficas, e pode ser mais longo fora das áreas metropolitanas.</p>
Janela de cobertura	<p>A janela de cobertura especifica o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados no centro de assistência ou remotamente. O serviço está disponível das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados da HP (pode variar consoante a região geográfica).</p>

Tabela 2. Características opcionais do serviço

Característica	Especificações de entrega
Retenção de suportes multimédia defeituosos	<p>Para produtos elegíveis, esta opção de característica do serviço permite que o Cliente conserve as unidades de disco rígido ou unidades SSD/Flash com defeito elegíveis, abrangidas pela cobertura deste serviço, das quais o Cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados contidos no disco ("Unidade de Disco ou SSD/Flash"). Todas as Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash elegíveis num sistema coberto têm de ser incluídas na opção da característica de serviço de retenção de suportes com defeito. Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas neste documento, ou nos termos de venda padrão atuais da HP, a HP declina o direito de tomar posse de uma Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash com defeito coberta pelo serviço de retenção de suportes multimédia defeituosos, na eventualidade de uma Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash de substituição ser fornecida pela HP ao Cliente. O Cliente reterá todas as Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash defeituosas suportadas pela HP, ao abrigo do contrato de suporte da HP.</p>

Tabela 2. Características opcionais do serviço (continuação)

Característica	Especificações de entrega
Proteção contra danos acidentais	<p>Para produtos elegíveis, podem ser oferecidos níveis de serviço específicos com proteção contra danos acidentais de manuseamento. Nos casos em que a proteção contra danos acidentais se aplica, o Cliente beneficia, no âmbito deste serviço, de proteção contra danos acidentais de manuseamento do produto de hardware.</p> <p>Dano acidental é definido como dano físico de um produto, causado por, ou resultado de um incidente repentino e imprevisto, desde que esses danos ocorram no decurso da utilização regular. Os riscos cobertos incluem derrames não intencionais de líquidos dentro ou sobre a unidade, quedas e sobrecarga elétrica, assim como ecrãs de cristal líquido(LCDs) danificados ou partidos, ou peças partidas. Informações e limitações adicionais relativamente à característica de serviço de proteção contra danos acidentais estão detalhadas na secção “Limitações do serviço”.</p>

Tabela 3. Opções de nível de serviço

Opção	Especificações de entrega
Serviço de Devolução	<p>A HP disponibiliza um serviço de devolução, que inclui a reparação ou substituição e a devolução do produto defeituoso, abrangendo todas as peças, mão de obra e custos de transporte. Ao selecionar a opção Serviço de Devolução, o Cliente assume a responsabilidade pela embalagem e envio ou entrega do produto defeituoso a um centro de assistência designado pela HP.</p> <p>A HP procederá à devolução do produto reparado ou substituído até às instalações do Cliente, se as mesmas se situarem na região geográfica onde o serviço é efetuado. O prazo de devolução para este serviço será de três (3) dias úteis para regiões elegíveis, exceto nos casos de falhas intermitentes, as quais poderão requerer um tempo de reparação adicional. O prazo de devolução é medido em dias decorridos desde a data em que o produto defeituoso é recebido num centro de assistência designado pela HP até à data em que o produto reparado ou substituído está pronto para ser devolvido ao Cliente. O prazo de devolução não inclui o tempo necessário para o transporte de devolução do produto reparado ou substituído ao Cliente. O Cliente pode solicitar uma entrega mais rápida, mediante o pagamento de uma taxa adicional, a qual será faturada ao Cliente.</p> <p>O Cliente pode telefonar para o Centro de Suporte ao Cliente da HP entre as 09h00 e as 18h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados da HP. Pode estar disponível um prazo alargado de suporte telefónico para produtos selecionados (os prazos podem variar consoante a região geográfica).</p>
Serviço de Recolha e Devolução HP	<p>A HP disponibiliza um serviço porta a porta que inclui a recolha, reparação ou substituição do produto defeituoso e a devolução do produto operacional. O prazo de devolução para este serviço será de três (3) dias úteis para regiões elegíveis, exceto nos casos de falhas intermitentes, as quais poderão requerer um tempo de reparação adicional.</p> <p>O prazo de devolução é medido em dias decorridos desde a data em que o produto defeituoso é recolhido nas instalações do Cliente, se as mesmas se situarem na região geográfica onde o serviço é efetuado, até à data em que o produto reparado ou substituído está pronto para ser devolvido ao Cliente. O prazo de devolução não inclui o tempo necessário para o transporte de devolução do produto reparado ou substituído ao Cliente. O Cliente pode solicitar uma entrega mais rápida, mediante o pagamento de uma taxa adicional, a qual será faturada ao Cliente.</p> <p>O Cliente pode telefonar para o Centro de Suporte ao Cliente da HP entre as 09h00 e as 18h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados da HP. Os pedidos de serviço têm de ser recebidos antes das 12h00, hora local, para ativar a recolha no próprio dia. Todos as outras chamadas serão agendadas para recolha no dia útil seguinte. Pode estar disponível um prazo alargado de suporte telefónico para produtos selecionados (os prazos podem variar consoante a região geográfica).</p>

Cobertura

Todos os acessórios normais incluídos com o número de peça base da HP, e todos os componentes internos fornecidos pela HP, tais como cartões HP Jetdirect, memórias e unidades de CD-ROM, estão cobertos por este serviço.

Além disso, acessórios externos limitados a rato, teclado e fonte de alimentação CA da marca HP incluídos no produto principal ou adquiridos juntamente com o produto principal estão cobertos.

Excluídos deste serviço estão itens tais como, mas não limitados a:

- Consumíveis, incluindo, entre outros, baterias, lâmpadas de projetor e canetas para Tablet PC. As baterias de longa duração para portáteis e tablets HP estão cobertas durante três (3) anos.
- Kits de manutenção e outros consumíveis
- Dispositivos não HP
- Acessórios adquiridos para além da unidade base, tais como suportes, estações de ancoragem e replicadores de portas
- Qualquer produto previamente reparado por um técnico ou utilizador não autorizado

Responsabilidades do Cliente

Nos casos em que o Cliente não age de acordo com as responsabilidades do Cliente conforme infra indicadas, a HP ou um fornecedor de serviços autorizado HP não será obrigado a prestar os serviços conforme descritos.

Se lhe for solicitado pela HP, o Cliente ou Representante Autorizado da HP tem de registar o produto de hardware a ser suportado, no prazo de 10 dias após a aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo incluídas no Care Pack ou o documento fornecido por e-mail pela HP, ou conforme indicado pela HP. Na eventualidade de um produto coberto mudar de localização, o registo (ou uma atualização adequada do registo existente na HP) deve ser efetuado no prazo de 10 dias após a alteração de localização.

Mediante pedido da HP, será necessário que o Cliente apoie os esforços para a resolução remota de problemas por parte da HP. O Cliente deve:

- Disponibilizar todas as informações necessárias para que a HP preste o suporte remoto de forma oportuna e profissional e para que a HP determine o nível de elegibilidade do suporte
- Iniciar testes automáticos e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Efetuar outras atividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas, como solicitado pela HP

O Cliente tem de assegurar que o produto está adequadamente embalado e preparado para recolha, ou para o método escolhido de entrega ou envio para o centro de assistência designado pela HP. A HP pode solicitar ao Cliente que inclua, juntamente com o produto defeituoso, uma impressão dos resultados de qualquer autoteste previamente realizado.

É da responsabilidade do Cliente retirar todos os dados pessoais e/ou confidenciais do produto defeituoso, antes do mesmo ser enviado para uma localização designada pela HP para reparação ou substituição; a HP não é responsável pelos dados armazenados no produto devolvido.

Com a opção da característica de serviço de retenção de suportes multimédia defeituosos, para além das responsabilidades acima mencionadas, o Cliente tem de:

- Retirar todas as Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash antes do produto defeituoso ser enviado para uma localização designada pela HP, para reparação ou substituição; a HP não é responsável pelos dados contidos nas Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash
- Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível do Cliente na Unidade de Disco ou Disco SSD/Flash retida são destruídos ou permanecem seguros
- Fornecer à HP informação de identificação para cada Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash retida abaixo, e preencher e devolver à HP um documento fornecido pela HP, que dá conhecimento da retenção das Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash por parte do Cliente

- Destruir a Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash retida e/ou assegurar que o Disco/a Unidade não é utilizada novamente
- Eliminar todas as Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash retidas em conformidade com a legislação e regulamentos ambientais aplicáveis

Para Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash fornecidas pela HP ao Cliente na qualidade de produtos de empréstimo, aluguer ou leasing, o Cliente devolverá imediatamente as Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash de substituição no termo ou cancelamento do suporte com a HP. Cabe ao Cliente a responsabilidade exclusiva pela remoção de todos os dados de natureza sensível antes de devolver à HP qualquer Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash emprestada, alugada ou em sistema de leasing.

Limitações do serviço

As seguintes atividades estão excluídas deste serviço:

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, outros softwares e dados
- Resolução de problemas para problemas de interconectividade ou de compatibilidade
- Serviços necessários devido à incapacidade por parte do Cliente de incorporar qualquer correção do sistema, reparação, patch ou modificação, fornecidos ao Cliente pela HP
- Serviços necessários devido à incapacidade por parte do Cliente de adotar as medidas de prevenção previamente aconselhadas pela HP
- Serviços que, na opinião da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software, realizadas por pessoal não pertencente à HP
- Serviços que, na opinião da HP, são necessários devido a um tratamento ou utilização inadequados do produto
- Manutenção preventiva efetuada pelo utilizador

Limitações à opção da característica de serviço de retenção de suportes com defeito

A opção da característica de serviço de retenção de suportes multimédia defeituosos aplica-se apenas a Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash elegíveis diagnosticadas pela HP como estando avariadas durante o diagnóstico remoto de problemas. Não se aplica a qualquer troca de Unidades de Disco ou Unidades SSD/Flash que não tenham sofrido falhas.

As unidades SSD/Flash especificadas pela HP como sendo peças consumíveis e/ou que tenham excedido a máxima vida útil suportada e/ou o limite de utilização máximo, conforme definido no manual de funcionamento do fabricante, as especificações rápidas (“QuickSpecs”) do produto ou a ficha técnica, não são elegíveis para a opção da característica de serviço de retenção de suportes com defeito.

As taxas de falhas nas unidades de disco rígido são constantemente monitorizadas e a HP reserva-se o direito de cancelar este serviço com aviso prévio de 30 dias, se a HP acreditar, na medida do razoável, que o Cliente está a fazer uma utilização abusiva da opção da característica do serviço de retenção de suportes multimédia defeituosos (tal como quando a substituição de unidades de disco rígido com defeito excede materialmente as taxas de falhas padrão para o sistema envolvido).

A HP declina qualquer obrigação no que respeita quaisquer dados que estejam presentes em qualquer Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash, ou à destruição de qualquer Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash retida pelo Cliente ou enviada à HP pelo Cliente. Sem prejuízo das disposições em contrário nos termos de encomenda individual HP ou na ficha técnica, em circunstância alguma a HP ou suas filiais, subcontratantes ou fornecedores se responsabilizam por quaisquer danos acidentais, especiais ou consequentes ou por danos devidos à perda ou utilização indevida dos dados ao abrigo desta característica de serviço de retenção de suportes com defeito.

Exclusões à opção de característica de serviço de proteção contra danos acidentais

A elegibilidade para a aquisição da característica de serviço de proteção contra danos acidentais requer que o produto esteja coberto por uma garantia de fábrica ou um serviço de extensão de garantia com duração da cobertura igual ou superior à característica de serviço de proteção contra danos acidentais. A característica de serviço de proteção contra danos acidentais fornece proteção contra danos acidentais repentinos e imprevistos do manuseamento, desde que esses danos ocorram no decurso da utilização regular. Não cobre as seguintes situações e danos devido a:

- Desgaste normal; alterações de cor, textura ou acabamento; deterioração gradual; ferrugem; poeiras; ou corrosão
- Incêndio, acidentes envolvendo veículos ou proprietários de imóveis (nos casos em que esse acidente esteja coberto por uma apólice de seguro ou outra garantia de produto), ato da natureza (incluindo, mas não se limitando a, inundações) ou quaisquer outros perigos externos ao produto

- Exposição a condições climáticas ou ambientais que estão fora das especificações da HP, exposição a materiais perigosos (incluindo riscos biológicos), negligência do operador, utilização indevida, manuseamento indevido, fonte de alimentação elétrica inadequada, reparações ou tentativas de reparação não autorizadas, modificações, adições ou instalações ao equipamento inadequadas e não autorizadas, vandalismo, danos causados por animais ou insetos ou infestações, baterias com defeito, fuga da bateria, falta de manutenção especificada pelo fabricante (incluindo a utilização de produtos de limpeza inadequados)
- Erro na conceção, construção, programação ou instruções do produto
- Manutenção, reparação ou substituição necessária devido a perda ou danos por qualquer motivo para além da utilização normal, armazenamento e funcionamento do produto de acordo com as especificações do fabricante e o manual do utilizador
- Furto, perda, desaparecimento misterioso ou extraviado
- Perda ou corrupção de dados; interrupção de negócios
- Fraude (incluindo, mas não se limitando a, divulgação incorreta, enganosa, errada ou incompleta de como o equipamento foi danificado ao adjudicatário do Cliente, ao fornecedor de serviços ou à HP)
- Danos acidentais ou outros danos ao produto que sejam de natureza cosmética, ou seja, danos que não influenciam a operação e o funcionamento do computador
- Imperfeições no ecrã do monitor do computador incluindo, mas não limitado a, píxeis queimados e em falta, provocados pela utilização e o funcionamento normal do produto
- Danos ao(s) produto(s) cujos números de série foram removidos ou alterados
- Danos ou avaria do equipamento cobertos por uma garantia do fabricante, recolha ou comunicados de fábrica
- Danos provocados durante o envio do produto com cobertura de ou para outra localização por parte do Cliente
- Danos ao hardware, software, suportes, dados, etc. decorrentes de causas incluindo, mas não limitado a, vírus; programas de aplicações; programas de rede; atualizações; formatação de qualquer tipo; bases de dados; ficheiros; controladores; código fonte; código objeto ou dados confidenciais; qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de qualquer software ou dados; ou utilização de suportes danificados ou com defeito
- Quaisquer e todas as condições pré-existentes que ocorreram (isto é, tiveram lugar) antes da data de aquisição do Care Pack
- Obsolescência do produto
- Qualquer equipamento realocado fora do país de aquisição e não coberto por um Care Pack de Viagem + Proteção contra danos acidentais
- Ecrãs LCD danificados ou com defeito quando a avaria é provocada por abuso ou de outro modo excluída aqui no presente documento
- Danos intencionais que resultam num ecrã do computador quebrado ou danificado ou monitor danificado
- Danos devido a ação policial, guerra declarada ou não declarada, incidente nuclear ou terrorismo
- Qualquer alteração ou modificação ao produto coberto
- Desaparecimento inexplicado ou misterioso e qualquer ato voluntário para provocar danos ao produto coberto
- Conduta imprudente, negligente ou abusiva durante o manuseamento e a utilização do produto. Se artigos de proteção, tais como capas, malas de transporte ou bolsas, entre outros, foram fornecidos ou disponibilizados para a utilização com o produto coberto, o Cliente deve utilizar continuamente estes acessórios de produto elegíveis para a proteção sob esta característica de serviço de proteção contra danos acidentais. A conduta imprudente, negligente ou abusiva inclui, mas não está limitada, ao tratamento e utilização do(s) produto(s) coberto(s) de um modo prejudicial, nocivo ou ofensivo que pode resultar em danos e quaisquer danos voluntários e intencionais ao produto. Quaisquer danos resultantes desses atos NÃO são cobertos pela característica de serviço de proteção contra danos acidentais.

Para produtos comerciais e de consumo da HP, os danos acidentais de manuseamento estão limitados a um incidente por produto durante um período de 12 meses começando a partir da data de início do Care Pack.

Após o limite especificado ser atingido, o custo da reparação de quaisquer pedidos adicionais serão cobrados de acordo com o tempo e materiais necessários, mas todos os outros aspetos do Care Pack adquirido permanecerão em vigor, salvo especificamente documentado de outro modo no país de aquisição.

Para aqueles Clientes com um histórico de pedidos significativamente elevado, a HP também reserva o direito de recusar a aceitação de pedidos para adquirir a característica de serviço de proteção contra danos acidentais de manuseamento.

Disposições gerais/Outras limitações

Podem ser aplicados custos de deslocação; consulte o seu escritório local da HP.

Informação acerca do processo de encomenda

Para obter mais informações ou encomendar o Serviço de Suporte de Hardware com Devolução à HP, contacte um representante de vendas local da HP.

Saiba mais em
hp.com/go/computingservices

Inscreva-se para receber atualizações
hp.com/go/getupdated

Os Serviços HP são regidos pelos termos e condições do serviço HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao Cliente na altura da compra. O Cliente pode ter direitos legais adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis e tais direitos não são, de modo algum, afetados pelos termos e condições de serviço da HP ou a Garantia Limitada HP fornecida com um produto HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. A informação contida neste documento está sujeita a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços HP são definidas nas declarações expressas da garantia que acompanham esses produtos e serviços. Nada neste documento pode ser entendido como constituindo uma garantia adicional. A HP não será responsável por quaisquer erros técnicos ou editoriais ou omissões contidas neste documento.

