



Serviço HP One Time Battery Replacement

Serviço HP Care Pack

O serviço HP One Time Battery Replacement oferece um método conveniente de substituição de baterias fora da garantia. Com esse serviço, será feita uma (1) substituição da bateria se a bateria adquirida originalmente ficar com a capacidade de carga abaixo de 50% durante o uso normal ou se ocorrer falha de célula antes de atingir o limite de 50%. Esse serviço inclui a bateria de reposição, frete padrão por via terrestre e descarte da bateria respeitando o meio ambiente.

Este Serviço HP Care Pack termina após você receber uma bateria de reposição ou quando o período de validade expirar para o produto suportado, o que ocorrer primeiro.

Para dar início ao serviço de substituição de bateria, o cliente deve baixar e/ou executar o programa HP Battery Check, acionar o suporte da HP e, depois, fornecer o relatório de diagnóstico de verificação da bateria para validar a necessidade da bateria de reposição. Se a bateria atender aos critérios de substituição, serão feitas algumas perguntas ao cliente relacionadas ao programa de cobertura contratado, à bateria de reposição solicitada e ao endereço para onde a bateria de reposição deve ser enviada.

Benefícios do serviço

Os benefícios do serviço HP One Time Battery Replacement incluem:

- Custos convenientes e previsíveis
- Substituição da bateria em momento oportuno para aumentar sua produtividade pessoal
- Processo simplificado de substituição para reduzir atividades administrativas
- Descarte da bateria com responsabilidade ambiental

Destaques de recursos do serviço

- Diagnóstico remoto do problema e suporte técnico por telefone
- Substituição da bateria uma única vez
- Período de cobertura padrão
- Descarte da bateria usada

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

| Recurso | Especificações de fornecimento |
|--|---|
| Diagnóstico remoto do problema e suporte técnico por telefone | Quando houver um problema com a bateria, o cliente deve primeiro ligar para o suporte da HP. Antes de enviar a bateria de reposição, a HP poderá solicitar ao cliente informações relevantes, o uso de ferramentas de diagnóstico e a realização de outras atividades de suporte. Assim que a HP tiver as informações relevantes, será fornecida assistência para realizar a entrega de uma bateria de reposição. |
| Substituição da bateria uma única vez | Se, na opinião da HP, a bateria atender aos critérios de substituição, a HP irá substituir a bateria por um produto ou componente novo ou equivalente a novo em desempenho, mas que pode apresentar defeitos mínimos em aparência. A bateria de reposição será enviada por via terrestre através de transportadora ou courier à localização do cliente sem cobrança de frete. A localização de entrega solicitada pelo cliente não deve exigir que a HP envie a bateria de reposição de forma a atravessar barreiras alfandegárias internacionais. |
| Período de cobertura padrão | O período de cobertura específica o horário durante o qual os serviços descritos são prestados. O Serviço HP One Time Battery Replacement está disponível das 8h às 17h, horário local, durante os dias úteis padrão da HP, excluindo os feriados seguidos pela HP. As solicitações de serviço recebidas depois das 14h (horário local) ou fora do período de cobertura serão registradas no dia útil subsequente. |
| Descarte da bateria usada | A HP irá descartar as baterias usadas de maneira apropriada. Os clientes devem retornar a bateria substituída para a HP usando o material de embalagem enviado juntamente com a peça de reposição. |

Responsabilidades do cliente

Caso exigido pela HP, o cliente ou representante autorizado da HP deve registrar o produto de hardware para receber suporte até dez (10) dias após a compra deste serviço, usando as instruções de registro contidas no Care Pack ou o documento fornecido por e-mail pela HP, ou conforme orientação da HP. Em caso de um produto coberto mudar de localização, o registro (ou um ajuste adequado ao registro da HP já existente) deverá ocorrer até dez dias depois da mudança.

Os clientes que não tiverem registrado previamente seu Serviço HP One Time Battery Service Replacement Care Pack devem ficar cientes de que é necessário registrar a compra para que a solicitação do cliente para substituição da bateria possa ser atendida, e o cliente terá que fornecer um “comprovante de compra” no momento da solicitação. O cliente deve estar preparado para fornecer dados da documentação de compra ao atendente do Call Center e enviar, por fax ou e-mail, uma cópia do comprovante de compra para a HP.

Conforme solicitação da HP, o cliente deverá apoiar os esforços da HP para resolução remota de problemas. Caberá ao cliente:

- Fornecer todas as informações necessárias para que a HP ofereça o suporte remoto oportuno e profissional e para permitir que a HP determine o nível de qualificação do suporte
- Iniciar testes automáticos e/ou instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Realizar outras atividades adequadas para ajudar a HP a identificar ou solucionar problemas, conforme solicitação da HP
 - Para dar início ao serviço de substituição de bateria, o cliente deve baixar e/ou executar o programa HP Battery Check, acionar o suporte da HP e, depois, fornecer o relatório de diagnóstico de verificação da bateria para validar a necessidade da bateria de reposição.
 - Se a bateria atender aos critérios de substituição, a HP fará algumas perguntas relacionadas ao programa de cobertura contratado, à bateria de reposição solicitada e ao endereço para onde a bateria de reposição deve ser enviada.

Normalmente, os produtos de reposição são entregues na área de recepção de mercadorias do cliente, caso o endereço especificado pelo cliente seja um endereço comercial. Se for preciso, o cliente deve confirmar o recebimento do produto de reposição, assinando a nota da transportadora no momento da entrega.

O cliente deve devolver a bateria substituída dentro do prazo estipulado pela HP. No caso de a HP não receber a peça com defeito dentro do período determinado ou se a peça estiver danificada fisicamente no ato do recebimento, o cliente deverá pagar uma taxa pela peça não retornada, conforme determinado pela HP.

Limitações do serviço

Este Serviço Care Pack deve ser contratado até 90 dias após a compra do hardware. Os clientes que não contratarem o Serviço HP One-time Battery Replacement Care Pack na compra do hardware têm a opção de adquirir um kit de bateria de reposição junto à HP.

Esse serviço é válido para uma (1) bateria de reposição por notebook coberto pelo contrato, conforme os termos de cobertura do Serviço HP Care Pack.

A cobertura fica limitada à bateria principal configurada originalmente e adquirida com o notebook. Com esse serviço, será feita uma (1) substituição da bateria se a bateria adquirida originalmente ficar com a capacidade de carga abaixo de 50% durante o uso normal ou se ocorrer falha de célula antes de atingir o limite de 50%.

Atividades como as seguintes, mas não limitadas a elas, estão excluídas deste serviço:

- Qualquer reparo além da substituição da bateria, caso o notebook do cliente precise de reparos.
- Substituição de outras peças (haverá uma taxa extra para esse serviço).
- Substituição de baterias secundárias ou de acessórios adquiridas após a compra da configuração original (incluindo baterias de longa duração e baterias para viagem).
- Cobertura além da vigência do serviço, conforme indicado na descrição do Serviço HP Care Pack.

Solicitações de várias baterias para vários sistemas (lotes) só podem ser feitas pelo autosserviço de clientes comerciais ou educacionais da HP ou seus respectivos agentes, e podem resultar em demora na entrega das peças.

Esse serviço não está disponível em todos os países ou regiões. Para conhecer a disponibilidade do serviço, entre em contato com o representante de vendas da HP.

Informações para pedidos

A disponibilidade do serviço e os níveis de serviço podem variar de acordo com os recursos locais e podem estar restritos a produtos elegíveis e localizações geográficas. Para obter mais informações ou solicitar o Serviço HP One Time Battery Replacement, entre em contato com o representante de vendas local da HP.

Para mais informações

Para obter mais informações sobre os serviços da HP, entre em contato com um de nossos escritórios de venda em todo o mundo ou acesse nosso site em:

Serviços de suporte da HP

hp.com/hps/support

Serviços HP Care Pack

hp.com/hps/carepack

Os HP Technology Services são regidos pelos Termos de Pedido Único da HP para Suporte, o Contrato de Suporte HP Care Pack ou o contrato de compra do cliente com a HP.

© Copyright 2010–2015 HP Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

