

# Serviço de Substituição de Peças

Care Pack, parte de HP Care



## Vantagens do serviço

Este serviço fornece os seguintes benefícios:

- Acesso pronto a peças de substituição HP para uma vasta gama de produtos
- Potenciais poupanças de custos, ao utilizar peças de substituição
- Tempo de inatividade reduzido com a função de troca antecipada, permitindo que as peças de substituição sejam enviadas antes de entregar a peça com defeito
- Capacidades de distribuição e reparação HP em todo o mundo para responder às suas necessidades de manutenção globais

## Destaques das características do serviço

- Substituição de peças
- Substituição antecipada
- Período de cobertura
- Prazo de entrega

O Serviço de Substituição de Peças troca peças HP com defeito por peças de substituição no nível de revisão atual disponível no inventário HP. Este serviço é pensado para executantes de auto-manutenção que participem em atividades de manutenção de hardware nos produtos suportados pelos programas de auto-manutenção da HP.

O Serviço de Substituição de Peças fornece peças de substituição que são enviadas à priori para a sua localização, ou após a entrega, da sua parte, de peças com defeito à HP. O serviço inclui custos de envio para entrega normal, com opções disponíveis para hora e locais de entrega predeterminados e de recolha de devolução pela HP.

## Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Característica	Especificações de entrega
<b>Substituição de peças</b>	A HP irá substituir peças com defeito por peças de substituição em bom estado de funcionamento para produtos HP. As peças de substituição encontrar-se-ão no nível de revisão atual disponível dentro do inventário HP.
<b>Substituição antecipada</b>	<p>A HP irá confirmar com o Cliente, antes do final do horário de trabalho normal, que a peça encomendada será enviada antes da receção por parte da HP da peça com defeito, dentro de um período específico de tempo determinado pela HP. O Cliente deve devolver a peça com defeito dentro do período especificado pela HP, que não deve ser superior a 30 dias após o envio, pela HP, da peça de substituição. O produto substituído passa a ser propriedade da HP. Por qualquer peça que não seja devolvida dentro do período de tempo especificado, o Cliente será taxado pelo preço integral conforme o preçário do país.</p> <p>A HP irá assumir o risco de perda ou dano de peças que estejam a ser enviadas ao Cliente. O Cliente assume todos os riscos de perda de peças devolvidas à HP. A HP irá pagar o custo do envio de peças de substituição de e para a localização do Cliente, dentro do país de compra.</p>
<b>Período de cobertura</b>	A encomenda de peças de substituição está disponível 24 horas por dia, utilizando o HP Channel Services Network (CSN). O acesso a encomendas telefónicas está disponível 9 horas por dia entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados HP.
<b>Prazo de entrega</b>	A HP irá fazer esforços comerciais, considerados razoáveis, para enviar peças elegíveis dentro de um dia útil após a receção e aceitação da encomenda do Cliente. As encomendas devem ser recebidas e aceites antes das 17h00, hora local, para entrega no dia útil seguinte.

**Tabela 2.** Características opcionais do serviço

<b>Característica</b>	<b>Especificações de entrega</b>
<b>Recolha pela HP</b>	Uma transportadora autorizada pela HP irá, opcionalmente a pedido do Cliente, recolher a peça com defeito no local do Cliente, pelo valor de evento cobrado pela transportadora designada. Tal irá ocorrer no momento de entrega da peça de substituição ou dentro dos 15 dias úteis seguintes. A taxa cobrada pela transportadora definida pela HP.
<b>Retenção de suportes com defeito</b>	Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade do serviço permite que o Cliente fique com as unidades de disco rígido ou unidades SSD/Flash elegíveis com defeito, das quais o Cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados contidos no disco ("Unidade de Disco ou Unidade SSD/Flash") abrangidas por este serviço. Todas as Unidades de Discos ou SSD/Flash existentes num sistema abrangido pelo serviço têm que ser incluídas na retenção de suportes com defeito. Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas no presente documento ou nos termos de venda padrão atuais da HP, a HP renuncia ao direito de tomar posse e título de uma Unidade de Disco ou SSD/Flash abrangida pela opção da funcionalidade do serviço de retenção de suportes multimídia defeituosos, na eventualidade de um produto de substituição ser fornecido pela HP ao Cliente. O Cliente irá reter todas as Unidades de Disco ou SSD/Flash com defeito suportadas pela HP, ao abrigo do contrato de suporte da HP, e o Cliente continuará a ser totalmente responsável pela proteção e privacidade dos dados contidos na Unidade de Disco ou SSD/Flash com defeito.
<b>Prazo de resposta de emergência com data/hora e local de entrega predeterminados</b>	Por uma taxa de evento opcional, a HP irá aplicar um prazo de resposta de emergência com entrega da peça numa data/hora e local predeterminados. Caso a HP não consiga entregar a peça dentro do prazo e local predeterminados, a taxa de evento de emergência será cancelada e tal irá constituir o recurso único e exclusivo do Cliente.  A taxa de emergência será determinada pela HP e será uma taxa fixa, independentemente do tipo de produto.

## Cobertura

O Serviço de Substituição de Peças fornece cobertura para produtos de hardware comerciais selecionados pela HP, que podem incluir:

- Computadores de secretária, portáteis e servidores baseados em processadores Intel®
- Produtos de impressão e imagem

Peça a um escritório de vendas local HP ou revendedor HP informações detalhadas sobre a cobertura de produto de hardware HP.

## Responsabilidades do cliente

O Cliente deverá:

- Enviar as peças devidamente embaladas à HP. Todas as embalagens devem referir o número de conta de devolução do Serviço de Substituição de Peças. As embalagens sem o número de conta apropriado podem estar sujeitas a atrasos na receção e aceitação e podem estar sujeitas a taxas de devolução tardia
- Devolver à HP as peças elegíveis dentro de 30 após o envio, pela HP, para qualquer substituição antecipada, caso contrário irá pagar o valor integral do preçário do país pelas peças
- Emitir uma autorização de financiamento à HP (nota de encomenda) para cobranças por evento, ou pré-pagar as taxas por evento via cartão de crédito; a autorização de financiamento irá abranger todas as peças de substituição não devolvidas e sem reparação, em conformidade com o valor integral do preçário, bem como quaisquer valores de expedição ou rearmazenamento aplicáveis incorridos pelo Cliente
- Aceitar a responsabilidade por incompatibilidade ou interferência no caso de Field Change Orders (FCO) ou Engineering Change Orders (ECO) recentemente instaladas causarem uma incompatibilidade ou outra interferência dentro do sistema do Cliente
- Fornecer prova de compra ou documentação de importação relativa à peça a ser submetida a troca, se necessário
- Manter uma força de trabalho adequadamente formada e certificada para o produto HP
- Efetuar pedidos de serviço através do HP Channel Services Network (CSN) ou do HP Global Channel Services Network (GCSN) a não ser que de outra forma indicado pela HP

Com a opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes com defeito, o Cliente é responsável por:

- Manter o controlo físico das Unidades de Disco ou SSD/Flash em todos os momentos durante o suporte da HP; a HP não é responsável pelos dados contidos nas Unidades de Disco ou SSD/Flash
- Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível do Cliente existentes na Unidade de Disco ou SSD/Flash são destruídos ou permanecem seguros
- Fornecer informação de identificação à HP para cada Disco ou Unidade SSD/Flash retidos de acordo com o presente documento e, em conformidade com pedido da HP, preencher um documento fornecido pela HP reconhecendo a retenção do Disco ou Unidades SSD/Flash
- Destruir a Unidade de Disco ou SSD/Flash retida e/ou assegurar que a Unidade de Disco ou SSD/Flash não é utilizada novamente
- Eliminar todas as Unidades de Disco ou SSD/Flash retidas em conformidade com a legislação e regulamentos ambientais aplicáveis

Para Unidades de Disco ou 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 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 SSD/Flash emprestada, alugada ou em leasing e a HP não será responsável pela manutenção da confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados de natureza sensível contidos nessas Unidades de Disco ou SSD/Flash.

## Limitações do serviço

O fornecimento deste serviço está sujeito às seguintes limitações:

- As peças podem ser novas ou equivalentes a novas no desempenho.
- As peças podem ser atualizadas a fim de incluírem o nível de revisão atualmente disponível. Serviços como, mas não se limitando ao seguinte, são excluídos deste serviço:
  - Serviços que, na opinião da HP, são necessários devido a um tratamento ou utilização inadequados do produto
  - Serviços requeridos devido a tentativas não autorizadas, por pessoal não autorizado ou não HP, de reparação, manutenção ou alteração do produto
  - Serviços requeridos devido a causas externas ao produto abrangido
  - Serviços em produtos de hardware individuais que não podem, na opinião da HP, ser corretamente reparados devido a utilização ou deterioração excessiva; estes produtos podem ser retirados do serviço de substituição de peças dentro de 90 dias, sujeito a aviso prévio; não deve ser emitido um aviso antes do fim do primeiro ano de serviço
  - Serviços de suporte de software

### **Limitações à opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes com defeito**

A funcionalidade do serviço de retenção de suportes com defeito aplica-se apenas a Unidades de Disco ou SSD/Flash elegíveis substituídas pela HP devido a avarias. Não se aplica a qualquer troca de Unidades de Disco ou SSD/Flash que não tenham sofrido falhas.

As Unidades SSD/Flash determinadas pela HP como peças consumíveis e/ou que excederam o tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo de utilização, conforme estabelecido no manual de funcionamento do fabricante, nas especificações rápidas do produto ou na ficha técnica, não são elegíveis para a opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes com defeito.

As taxas de falhas nas Unidades de Disco ou SSD/Flash 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 de funcionalidade do serviço de retenção de suportes com defeito (como quando a substituição de Unidades de Disco ou SSD/Flash com defeito excede materialmente as taxas de falhas padrão para o sistema envolvido).

A HP declina qualquer obrigação no que respeita ao conteúdo ou à destruição de qualquer Unidade de Disco ou SSD/Flash retida pelo Cliente. Sem prejuízo das disposições em contrário nos termos de venda padrão atuais da HP ou na ficha técnica em circunstância alguma a HP ou suas filiais, subcontratados, ou fornecedores se responsabilizam por quaisquer danos indiretos, lucros cessantes ou por danos devidos à perda ou utilização indevida dos dados ao abrigo deste serviço de retenção de dispositivos com defeito.

## Elegibilidade do serviço

Os clientes são elegíveis para a prestação deste serviço se cumprirem os seguintes pré-requisitos:

- O Cliente deve ser proprietário ou arrendatário do produto para o qual o serviço é comprado.
- O Cliente deve inscrever-se ou ser inscrito num programa aplicável de auto-manutenção autorizado da HP.
- O Cliente deve cumprir os requisitos de certificação e formação específicos da HP, conforme especificados no programa de auto-manutenção autorizado pela HP aplicável.

## Dados para pedidos

Para obter mais informação ou para encomendar o Serviço de Substituição de Peças, contacte um representante de vendas HP local.

**Saiba mais em**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Inscreva-se para receber atualizações**  
[hp.com/go/getupdated](http://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 2012, 2015 HP Development Company, L.P. A informação contida neste documento está sujeita a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma declaração constante deste documento deverá ser interpretada como uma garantia ou condição adicional, expressa ou implícita, por factos ou pela lei. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais nem omissões neste documento.

Intel é uma marca comercial da Intel Corporation nos EUA e noutros países.

4AA3-4800PTE, julho de 2015

