

Suporte de hardware HP para serviço de troca para consumidores



Serviços HP Care Pack

Vantagens do serviço

- Conveniente serviço de porta a porta
- Alternativa de menor custo à reparação no local
- Custos de transporte pagos pela HP

Destaques das características do serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte técnico telefónico
- Troca de hardware
- Etiqueta de envio pré-pago, materiais e instruções para devolver o produto com defeito
- Período de cobertura padrão
- Danos acidentais devido ao manuseamento (serviço opcional para produtos seleccionados)

Descrição geral do serviço

O suporte de hardware HP para serviço de troca oferece um serviço de troca fiável e rápido para os produtos HP elegíveis. Especificamente orientado para produtos que podem ser facilmente enviados e nos quais os clientes podem facilmente restaurar dados dos seus ficheiros de cópia de segurança, o serviço de troca HP é uma opção mais eficiente em termos de custos para voltar rapidamente ao funcionamento.

O suporte de hardware HP para serviço de troca proporciona a entrega de um produto ou uma peça de substituição no seu local. Os produtos ou as peças de substituição serão novos ou terão desempenho equivalente aos novos.

Os serviços fornecidos ao abrigo do suporte HP Care Pack aplicam-se juntamente com todos os direitos que o consumidor pode ter ao abrigo da garantia limitada HP fornecida com produtos HP e/ou ao abrigo da legislação de defesa do consumidor aplicável. Em particular, os vendedores são obrigados a garantir aos consumidores que os produtos se encontram em conformidade com o contrato de venda relevante durante um período de tempo de dois anos após a entrega. Os seus direitos estatutários do consumidor não são limitados ou afetados de qualquer forma pelo HP Care Pack. Para mais informações acerca desses direitos, consulte a seguinte ligação: [Garantia legal do consumidor](#)

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Característica	Especificações de entrega
Diagnóstico remoto de problemas e suporte	Quando ocorrer um problema, o Cliente tem de primeiro efectuar uma chamada para um número de telefone designado de suporte. A HP fornecerá assistência técnica telefónica básica com instalação, configuração do produto, composição e resolução de problemas. Antes de agendar a troca de uma unidade, a HP pode solicitar ao Cliente para fornecer informação relevante, iniciar ferramentas de diagnóstico e executar outras actividades de suporte a pedido da HP.
Troca de hardware	Se, no entender da HP, o problema não puder ser resolvido remotamente, a HP irá substituir o produto ou a peça substituível pelo cliente com defeito por um produto ou uma peça nova ou de desempenho equivalente aos novos, mas que pode ter defeitos cosméticos menores. A peça ou o produto substituído deve ser devolvido no período de tempo especificado e torna-se propriedade da HP.
Etiqueta de envio pré-pago, materiais e instruções para devolução da unidade com defeito	A HP irá enviar o produto de substituição num contentor adequado para a devolução do produto com defeito à HP. Instruções e uma etiqueta de envio pré-pago para a devolução do produto com defeito serão incluídas no contentor de envio do produto de substituição. O local a partir do qual o produto com defeito é devolvido não deve exigir que o produto com defeito seja enviado através de alfândegas internacionais. Se a HP o entender, a HP pode decidir recolher o produto com defeito no seu local (pode variar de acordo com o local geográfico).
Período de cobertura	O período de cobertura determina o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados. O serviço está disponível entre as 08h00 e as 17h00, hora local, durante os dias úteis normais HP, excluindo feriados HP. Os pedidos de serviço recebidos após as 14h00 ou fora do período de cobertura serão registados no dia útil seguinte. Pode estar disponível assistência telefónica alargada para produtos seleccionados. Os períodos de cobertura variam consoante a localização geográfica. Contacte um ponto de venda HP local para obter mais informações.

Tabela 2. Opções de nível de serviço

Opção	Especificações de entrega
Troca de hardware no dia útil seguinte	<p>Para as chamadas recebidas antes das 14h00, hora local, nos dias úteis normais HP, excluindo feriados HP, a HP irá enviar um produto de substituição ao local do Cliente para entrega no dia útil seguinte após o pedido de serviço ter sido registado. Os pedidos de serviço recebidos após as 14h00 ou fora do período de cobertura serão registados no dia útil seguinte e respondidos dentro do dia útil seguinte.</p> <p>Um produto de substituição será entregue até às 10h30, hora local, na maioria das zonas.</p> <p>A hora de entrega pode variar de acordo com a localização geográfica.</p> <p>O produto ou a peça de substituição será enviado através de uma transportadora ou um mensageiro ao local do Cliente sem custos de transporte. O local para envio solicitado pelo Cliente não deve exigir que a HP envie o produto ou a peça de substituição através de alfândegas internacionais.</p>
Troca padrão de hardware	<p>A HP irá enviar um produto de substituição ao local do Cliente para entrega, geralmente, entre 4 a 7 dias úteis, após o pedido de serviço ter sido registado. A hora de entrega pode variar de acordo com a localização geográfica.</p> <p>O produto ou a peça de substituição será enviado através de uma transportadora ou um mensageiro ao local do Cliente sem custos de transporte. O local para envio solicitado pelo Cliente não deve exigir que a HP envie o produto ou a peça de substituição através de alfândegas internacionais.</p>

Tabela 3. Características opcionais do serviço

Característica	Especificações de entrega
Danos acidentais devido ao manuseamento	<p>Para produtos elegíveis, podem ser oferecidos níveis de serviço específicos para danos acidentais devido ao manuseamento. Nos casos em que a protecção contra danos acidentais devido ao manuseamento se aplique, o Cliente beneficia de protecção contra danos acidentais do produto de hardware abrangido como parte deste serviço.</p> <p>Dano acidental é definido como dano físico de um produto causado por ou resultante de um incidente fortuito. Os riscos cobertos incluem derrames não intencionais de líquidos dentro ou sobre a unidade, tombos, quedas e sobrecarga eléctrica. Isto inclui ecrãs de cristais líquidos (LCD) danificados ou partidos, ou peças partidas.</p> <p>A protecção contra danos acidentais devido ao manuseamento não abrange roubo, perda, incêndios, danos provocados por um acidente de viação ou caso de força maior, desgaste normal, consumíveis, actos intencionais com intuito de produzir danos, ou outras exclusões, conforme detalhado na secção "Limitações do serviço". A substituição de peças de maior dimensão está sujeita a certas limitações, conforme especificado na secção "Limitações do serviço".</p>

Cobertura

Este serviço fornece cobertura para todos os acessórios padrão incluídos com o número de peça de produto base HP e todos os componentes internos fornecidos pela HP (como, cartões HP Jetdirect, memória e unidades de CD-ROM).

Não são cobertos sob este serviço itens, tais como, mas não limitado a:

- Consumíveis incluindo, mas não limitado a, baterias substituíveis pelo cliente e canetas para PC Tablet
- Kits de manutenção, malas de transporte e outros consumíveis
- Dispositivos não HP
- Acessórios adquiridos além da unidade de base, tais como suportes, estações de ancoragem e replicadores de porta.

Os Clientes podem consultar um representante autorizado HP local sobre se o seu produto ou local é elegível para este serviço.

Responsabilidades do cliente

O Cliente deve registar o hardware abrangido e HP Care Pack imediatamente, conforme definido no contrato de serviço de suporte HP.

Será exigido ao Cliente, mediante pedido da HP, suportar os esforços de resolução remota de problemas da HP. O Cliente deverá:

- 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
- Efectuar outras actividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas, como solicitado pela HP

Para produtos seleccionados, o Cliente deve informar a HP sobre todos os requisitos de configuração para o produto de substituição antes de iniciar o serviço e deve documentar esses requisitos de configuração em cada formulário de encomenda de pedido de serviço.

No momento do pedido de serviço, o Cliente deve fornecer um número de cartão de crédito ou o número da nota de encomenda à HP.

O Cliente deve enviar o produto ou as peças com defeito à HP dentro de 3 dias úteis após a recepção do produto/das peças de substituição e deve obter um comprovativo de garantia pré-pago, a ser conservado pelo Cliente como prova do envio à HP. Se o produto ou a peça com defeito não for recebido pela HP dentro de 10 dias úteis após a recepção do produto de substituição por parte do Cliente, será cobrado ao Cliente o preço de lista do produto de substituição. Se a HP o entender, a HP pode decidir recolher o produto com defeito no local do Cliente (pode variar de acordo com o local geográfico). Para certas localizações geográficas, a HP pode solicitar que o cliente entregue o produto com defeito a um centro de recolha ecológica.

Os produtos de substituição podem ser entregues e os produtos com defeito recolhidos da recepção ou área de recepção de bens do Cliente, se o endereço especificado do Cliente for um endereço comercial. O Cliente deve reconhecer a recepção do produto de substituição ao assinar a factura da transportadora aérea no momento da entrega.

O local a partir do qual o produto com defeito é devolvido não deve exigir que o produto com defeito seja enviado através de alfândegas internacionais.

É da responsabilidade do Cliente:

- Manter uma cópia de segurança actual do sistema operativo, do programa de desenvolvimento e de todos os outros programas de software e dados aplicáveis
- Restaurar o software e os dados na unidade após a reparação ou substituição
- Instalar o software de aplicação do utilizador e garantir que todo o software está devidamente licenciado

O Cliente é responsável por instalar, de uma forma atempada, actualizações críticas de firmware com instalação pelo Cliente, bem como peças substituíveis pelo Cliente e unidades de substituição entregues ao Cliente.

O Cliente é responsável pelo registo para utilização do dispositivo electrónico da HP para poder ter acesso a informações confidenciais do produto e receber notificações proactivas ou outros serviços disponíveis para o Cliente.

Para os serviços HP Care Pack que incluem a característica do serviço contra danos acidentais devido ao manuseamento, é da responsabilidade do Cliente comunicar os danos acidentais à HP dentro de 30 dias da data do incidente para que a HP possa agilizar a reparação do sistema. Caso o Cliente não comunique os danos dentro do período de tempo indicado ou devolva sistematicamente sistemas danificados em grandes quantidades muito depois dos incidentes de danos acidentais terem ocorrido, a HP não pode garantir reparações atempadas devido à disponibilidade limitada de peças após os sistemas terem saído de produção e/ou devido ao agendamento de recursos de reparação do depósito. A HP reserva o direito de recusar a reparação de sistemas sob este programa de cobertura para danos em que o incidente tenha sido comunicado mais de 30 dias após a data do incidente.

Limitações do serviço

Se a HP o entender, o serviço será prestado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, envio de um produto de substituição ou outros métodos de prestação do serviço. Outros métodos de prestação do serviço podem incluir o envio de peças substituíveis pelo Cliente, tais como um teclado, rato ou outras peças classificadas como peças de auto-reparação pelo Cliente. A HP determinará o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente.

Actividades tais como, mas não limitadas às seguintes, estão excluídas deste serviço:

- Diagnóstico ou manutenção no local do Cliente (se o diagnóstico ou a manutenção no local for necessária ou solicitada, o Cliente será facturado de acordo com as taxas de serviço HP padrão)
- Configuração e instalação do produto de substituição no local do Cliente
- Recuperação e suporte do sistema operativo, outros softwares e dados
- Resolução de problemas de interconectividade ou de compatibilidade
- Suporte para problemas relacionados com redes
- Serviços necessários devido à incapacidade do Cliente de incorporar qualquer correcção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecidos ao Cliente pela HP
- Serviços necessários devido à incapacidade do Cliente de adoptar as medidas de prevenção previamente aconselhadas pela HP
- Serviços que, na opinião da HP, são necessários devido a um tratamento ou utilização inadequados do produto
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários na sequência de tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software, realizadas por pessoal não pertencente à HP.
- Manutenção preventiva efectuada pelo utilizador

O local para envio ou recolha solicitado pelo Cliente não deve exigir que a HP envie os produtos ou as peças de substituição através de alfândegas internacionais.

A cobertura geográfica pode variar.

Exclusões à opção da característica do serviço de protecção contra danos acidentais devido ao manuseamento

A protecção contra danos acidentais devido ao manuseamento não abrange o seguinte:

- Danos provocados por incumprimento das especificações de funcionamento e manutenção recomendadas pelo fabricante
- Danos devido a guerras ou incidentes nucleares, incêndios, terrorismo, acidentes de viação, ou caso de força maior, tentativas não autorizadas de reparação do produto, ou utilização de suportes danificados ou com defeito
- Perda de dados ou corrupção; interrupções de negócios; obsolescência; danos cosméticos; ferrugem; alteração na cor, textura ou acabamento; desgaste; deterioração gradual;
- Erros na concepção, construção, programação ou instruções do produto
- Fraude, roubo, desaparecimento misterioso ou sem explicação, utilização indevida, abuso ou acto voluntário
- Qualquer alteração ou modificação do produto
- Danos acidentais ou outros danos ao sistema que sejam de natureza cosmética, significando danos que não causem impacto na operação e funcionamento do computador. No entanto, como excepção, a HP irá reparar danos acidentais de natureza cosmética, como uma fissura ou um orifício no revestimento exterior do computador que penetre totalmente o plástico/ revestimento exterior. Este programa de cobertura não irá reparar outros danos cosméticos que não penetrem totalmente o revestimento exterior do computador, como riscos, amolgadelas ou manchas.

Para os produtos desktop e notebook para o consumidor HP e os produtos de impressão e processamento de imagens, a protecção contra danos acidentais devido ao manuseamento está limitada a um incidente por produto por período de 12 meses contando a partir da data de início do serviço HP Care Pack.

Dados para pedidos

A disponibilidade das características do serviço poderá variar consoante os recursos locais e pode estar limitada a produtos elegíveis e áreas geográficas. Para obter mais informações ou encomendar o suporte de hardware HP para serviço de troca, contacte um representante HP local ou revendedor HP.

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre os Serviços HP, contacte qualquer um dos nossos departamentos de vendas em todo o mundo, ou visite o nosso Web site em: hp.com/go/cpc

Registe-se e receba as actualizações
hp.com/go/getupdated

Os Serviços Tecnológicos HP são regidos pelos termos e condições de serviço HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao Cliente no momento da compra. O Cliente pode ter direitos legais adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis, e tais direitos não serão de modo algum afectados pelos termos e condições do serviço HP ou a Garantia Limitada HP fornecida com o seu Produto HP.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard 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 a constituição de garantia adicional. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais nem omissões neste documento.

