

# Termos e condições do suporte HP Care Pack



## Portugal

Caso se trate de um consumidor (isto é, uma pessoa singular que está a adquirir os serviços para utilização primariamente não profissional), [clique aqui](#)  
Caso não seja um consumidor (isto é, se for uma pessoa singular ou coletiva que está a adquirir os serviços para uma utilização primariamente profissional), [clique aqui](#)

# Termos e condições para consumidores do suporte HP Care Pack

## Legislação sobre proteção dos direitos do consumidor

Os benefícios disponibilizados ao abrigo dos serviços de suporte HP Care Pack aplicam-se adicionalmente a todos os direitos que possam assistir ao consumidor ao abrigo da Garantia Limitada da HP fornecida com os produtos HP e/ou ao abrigo de outras leis de proteção do consumidor que sejam aplicáveis. Em particular, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor - Lei n.º 24/96, de 31 de Julho) os vendedores encontram-se obrigados a garantir aos consumidores que os produtos estão em conformidade com o contrato de venda aplicável por um período de dois anos após a entrega.

Os seus direitos legais de consumidor não serão de forma alguma limitados ou afetados pelo presente Contrato. Para mais informação acerca destes direitos, agradecemos que consulte o seguinte link: [Garantia Legal do Consumidor](#) ou visite a sua autoridade de defesa do consumidor ou consulte [Rede Europeia de Centros de Apoio ao Consumidor](#).

## 1 Partes

Os presentes termos representam o contrato ("**Contrato**"), que regula a prestação dos serviços de suporte HP Care Pack da Hewlett-Packard Portugal, Lda. ("**HP**") a um consumidor que adquira os serviços de suporte HP Care Pack, quer diretamente à HP, quer através de um parceiro autorizado HP, para sua utilização privada (um "**Cliente**").

## 2 "Os serviços de suporte HP Care Pack"

são os serviços:

- Descritos na ficha de especificações que lhe é fornecida em conjunto com a certificação de registo (o "Material de Suporte") que define os requisitos de elegibilidade e da oferta, as limitações do serviço e as responsabilidades do cliente. O Material de Suporte poderá ser encontrado no site da [Central HP Care Pack](#) em: [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).
- Para os produtos HP ("Produtos HP") adquiridos na Europa, Médio Oriente e África. O produto HP abrangido pelo presente Contrato e as instruções relativas à obtenção dos serviços de suporte HP Care Pack encontram-se descritos nos certificados de registo da HP fornecidos ao Cliente e/ou no verso da embalagem física do HP Care Pack ou do Contrato de Prestação de Serviços, que se consideram aqui incorporados por força da presente referência.
- Quer:
  - tenha sido adquirido no momento da venda do produto HP objeto de suporte, ou no prazo de 90 dias após essa compra; quer
  - tenha sido adquirido no final da garantia ou do período de cobertura do suporte anterior ("HP Care Pack Pós-garantia ou Renovação", nos termos melhor descritos infra).

## 3 Preços e impostos

O Cliente pagará antecipadamente os serviços de suporte HP Care Pack no momento da compra. Caberá ao Cliente o pagamento de todos os impostos aplicáveis. Se o serviço for adquirido diretamente à HP, o Cliente concorda em pagar todos os montantes faturados ao abrigo dos termos e condições constantes do website da Loja HP; caso contrário, serão aplicáveis as condições de pagamento do revendedor.

## 4 Cancelamento

- **Cancelamento gratuito.** Apenas poderá haver lugar ao reembolso dos montantes pagos antecipadamente pelos serviços de suporte HP Care Pack pela entidade que os vendeu se o Cliente cancelar os mesmos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do Contrato, e desde que não tenham sido prestados pela HP quaisquer serviços de suporte HP Care Pack até à data do cancelamento. A HP poderá descontinuar os serviços de suporte HP Care Pack que deixarão de estar incluídos na oferta de serviços de suporte da HP mediante notificação prévia por escrito com 60 (sessenta) dias de antecedência, caso em que os montantes previamente pagos pelos serviços de suporte HP Care Pack serão reembolsados de acordo com um critério pro rata.
- **Direito de Revogação para contratos à distância e fora dos estabelecimentos comerciais.** Os direitos de cancelamento supra são adicionais e não limitam os direitos legais dos Clientes a desvincularem-se de contratos à distância e fora dos estabelecimentos comerciais. Como tal, se o Cliente comprar os serviços de suporte HP Care Pack online, por telefone ou através de outro formato de vendas à distância ou fora do estabelecimento comercial, o Cliente tem o direito de se desvincular do presente Contrato, sem necessidade de justificar a sua decisão, no prazo de 14 dias a contar da data de celebração do presente Contrato. O Cliente tem direito a exercer o direito de cancelamento supra indicado e a receber o correspondente reembolso. Se a compra tiver sido efetuada diretamente à HP, o Cliente terá de seguir as instruções disponibilizadas no website em que o Cliente comprou os serviços de suporte HP Care Pack; caso contrário, aplicam-se as condições de cancelamento do revendedor. Se o Cliente tiver solicitado expressamente por escrito a prestação dos serviços de suporte HP Care Pack antes de ter terminado o período de cancelamento, o Cliente pagará um montante proporcional ao que foi prestado até ao momento em que o Cliente comunicou o seu pedido de cancelamento, em comparação com os serviços de suporte HP Care Pack que ainda terão de ser concluídos à data de cancelamento.

## 5 Local

Exceto se de outra forma especificado no Material de Suporte, a HP não disponibilizará os serviços de suporte HP Care Pack a produtos que tenham sido deslocados para fora de EMEA e, dentro de EMEA, apenas disponibilizará os serviços nos países em que existir um Centro de Suporte HP ou um representante autorizado para os serviços de suporte. Adicionalmente, a prestação dos serviços de suporte HP Care Pack fora das áreas de cobertura da HP aplicáveis - conforme especificado nos Materiais de Suporte - poderá estar sujeita à cobrança de despesas de deslocação, a tempos de resposta mais prolongados, a compromissos de reconstituição e reparação reduzidos e a horários de cobertura reduzidos (estes aspetos poderão ser comunicados pela HP ou pelos revendedores da HP mediante solicitação e a qualquer momento). A realocação de qualquer produto HP ao abrigo do presente Contrato fora da região EMEA é da responsabilidade do Cliente e poderá dar origem a encargos de suporte e administrativos adicionais, bem como a alterações nos níveis de serviço e tempos de resposta, ao abrigo das condições e tarifas aplicáveis no momento na área de realocação (estes aspetos poderão ser comunicados pela HP ou pelos revendedores da HP mediante solicitação e a qualquer momento).

## 6 Produtos elegíveis

Para ser elegível para a compra dos serviços de suporte HP Care Pack, o produto HP terá de ser mantido em boas condições de funcionamento. O Cliente declara à HP que o produto HP será mantido em boas condições de funcionamento. Qualquer produto de software HP coberto pelo presente Contrato terá de ser fornecido com o produto HP no momento da entrega pelo Cliente e terá de se encontrar na sua versão atual ou imediatamente anterior no momento em que os serviços de suporte são solicitados ao abrigo dos presentes Termos. Adicionalmente:

- O suporte para o software fornecido com o produto HP no momento da entrega está incluído nos serviços de suporte HP Care Pack. Nenhum outro software será coberto pelo presente Contrato, incluindo software não fornecido compatível com o produto HP. O suporte para o software fornecido com o produto HP é limitado à assistência verbal, através de:
  - Respostas a perguntas do Cliente relativas à instalação (primeiros passos e pré-requisitos);
  - Definições e configuração do software (primeiros passos); e
  - Interpretação de mensagens de erro do sistema e isolamento de problemas do sistema a problemas de utilização do software.

- Salvo disposição em contrário constante expressamente do Material de Suporte, o Suporte relevante para o software fornecido com o produto HP não inclui, entre outros:
  - A criação ou o diagnóstico de programas gerados pelo utilizador ou de códigos fonte;
  - Correção de bugs ou reparação de software;
  - Problemas de interligação ou de compatibilidade específicos de produtos de terceiros, incluindo software de terceiros não fornecido e instalado ou utilizado pelo Cliente relativamente ao produto HP;
  - Instalação de produtos de software que não sejam da HP;
  - Otimização e customização do sistema; nem
  - Configuração de redes.

## 7 Prestação dos serviços

Os serviços de suporte HP Care Pack são prestados de acordo com as normas e práticas comerciais geralmente reconhecidas. O Cliente concorda em notificar de imediato quaisquer preocupações relacionadas com o serviço e a HP voltará a prestar qualquer serviço que não cumpra tais padrões. A HP não será responsável pela prestação ou pela não prestação de serviços de vendedores terceiros, de hardware ou produtos de software de terceiros, ou dos serviços de suporte dos mesmos. A HP cumprirá todas as garantias legais exigidas pela legislação aplicável.

## 8 Responsabilidades do Cliente

- O Cliente desenvolverá todos os esforços considerados razoáveis para apoiar e cooperar com a HP na resolução remota do problema que necessita do suporte, nomeadamente executando programas de teste ou de diagnóstico, disponibilizando toda a informação necessária, ou executando atividades corretivas básicas a pedido da HP.
- O Cliente deverá assegurar que é disponibilizada aos funcionários da HP que prestam o serviço a energia elétrica necessária para que sejam praticadas as operações de manutenção de hardware e a utilização dos consumíveis essenciais no decurso do seu normal funcionamento.
- O Cliente deverá notificar a HP se qualquer produto HP abrangido estiver a ser utilizado num ambiente que possa constituir um risco potencial para a saúde de funcionários ou subcontratados da HP.
- O Cliente terá de assegurar a presença de um representante adulto com 18 anos ou mais aquando da prestação dos serviços de suporte HP Care Pack pela HP no local designado pelo Cliente ou por telefone.
- Se estiverem disponíveis serviços de suporte HP Care Pack remotos, o Cliente permitirá à HP manter instalados no equipamento HP abrangido, programas de diagnóstico de sistema e de rede, facultando o login de acesso para fins exclusivos de diagnóstico.
- O Cliente reconhece que não tem qualquer direito de propriedade sobre qualquer software de diagnóstico disponibilizado ou utilizado pela HP e a HP desinstalará estes programas de diagnóstico e retirará quaisquer modems ou qualquer outro equipamento emprestado no momento da cessação ou caducidade do presente Contrato. Quando possível, os produtos HP cobertos terão de ser configurados para permitir o acesso a uma linha de telefone de voz e a uma linha telefónica com qualidade para transmissão de dados; ambas devem possuir terminais situados perto do produto HP coberto. A pedido da HP, o Cliente deverá correr os programas de diagnóstico fornecidos pela HP antes da intervenção no produto HP ao abrigo do presente Contrato.
- O Cliente deverá retirar todos os dados pessoais e/ou confidenciais do produto defeituoso antes de proceder à sua entrega em local designado pela HP para reparação ou substituição. A HP não é responsável pelos dados guardados no produto devolvido.

## 9 Confidencialidade e dados pessoais

O Cliente é responsável pela segurança dos seus dados proprietários e informação confidencial, incluindo qualquer informação que permita a identificação de indivíduos. Quaisquer dados pessoais do Cliente divulgados à HP relacionados com o presente Contrato ou acedidos pela HP no âmbito da prestação dos serviços de suporte HP Care Pack serão processados pela HP para efeitos de prestação do Serviço e nos termos da política de privacidade da HP (disponível em: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/www-privacy.html>) e do Aviso sobre Direitos relativos a Dados Pessoais (disponível em: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

## 10 Limitação de responsabilidade

Nada do disposto no presente Contrato poderá limitar ou excluir a responsabilidade da HP por i) morte ou danos pessoais causados por negligência da HP, nem ii) fraude, nem iii) qualquer responsabilidade que não possa ser excluída nos termos da lei aplicável. Nem a HP nem as suas afiliadas serão responsáveis por quaisquer perdas que não resultem diretamente de incumprimento da HP, mesmo que essa perda constitua um resultado previsível do incumprimento (essa perda inclui custos de paragem e lucros cessantes) ou quaisquer outros danos emergentes de contrato, de ato ilícito, da lei ou de outra causa. Nada do disposto no presente Contrato poderá afetar os seus direitos legais enquanto consumidor. Para mais informação acerca dos seus direitos legais, contacte a sua autoridade local de defesa do consumidor, ou consulte a [\(Rede Europeia de Centros de Apoio ao Consumidor\)](#).

## 11 Limitações do serviço

Os serviços de suporte HP Care Pack não cobrem quaisquer danos ou falhas causadas por:

- Falha ou limitações funcionais de qualquer software não HP ou de sistemas que tenham impacto sobre o produto abrangido pelo serviço de suporte HP Care Pack;
- Utilização imprópria, condições de preparação do local, condições ambientais ou outras situações de não conformidade com o Material de Suporte aplicável;
- Alterações ou manutenção inadequada do sistema ou calibragem não executada pela HP ou por um representante autorizado da HP;
- Abuso, negligência, acidente, danos provocados por água ou incêndio, perturbações de natureza elétrica, transporte por um terceiro que não a HP, ou outras causas fora do controlo da HP; ou
- Malware (por ex., vírus, worm, etc.) não introduzido pela HP.

## 12 Registo

O Cliente é responsável pelo registo do produto a ser objeto de suporte no prazo de 10 (dez) dias a contar da data de compra do serviço de suporte HP Care Pack, seguindo as instruções de registo constantes de cada embalagem, por e-mail ou de outra forma indicada pela HP. Na eventualidade de um produto HP coberto pelo serviço mudar de localização ou o serviço de suporte ser transmitido com a venda de um produto usado, o registo (ou a alteração pertinente ao registo HP já existente) deverá ocorrer no prazo de dez dias após a compra ao proprietário anterior. A HP NÃO É OBRIGADA A PRESTAR SERVIÇOS DE SUPORTE SE O CLIENTE NÃO PROCEDER AO REGISTO DO PRODUTO HP NOS TERMOS AQUI INDICADOS.

## 13 Cessão

A cessão do presente Contrato apenas poderá ser efetuada se relacionada com a venda do produto HP coberto. O Cliente terá de informar a HP quando o produto coberto for vendido. Esta cessão terá de ser efetuada por escrito, assinada pelo cedente e estar disponível para verificação pela HP. A cessão não será válida se violar as normas locais ou dos EUA em matéria de exportação. O Cliente será responsável por quaisquer impostos ou custos associados a qualquer cessão do Contrato. Sem prejuízo do que antecede, os serviços da HP poderão ser prestados por um parceiro autorizado da HP.

## 14 Venda do HP Care Pack durante o período de Garantia

O presente Contrato, entre outros serviços de suporte HP Care Pack, aplica-se aos serviços de suporte HP Care Pack vendidos durante o período de garantia, isto é, aos serviços de suporte HP Care Pack que prestam serviços adicionais aos serviços prestados ao abrigo da garantia do fabricante original.

## 15 Serviços de suporte HP Care Pack Pós-garantia ou Renovação

Determinados produtos selecionados da HP poderão ser elegíveis para a compra do HP Care Pack Pós-garantia ou Renovação. Estes serviços terão de ser comprados e registados nos seguintes termos: i) nos 90 dias que antecedem o final do período de garantia original do produto ou do serviço HP Care Pack anteriormente adquirido; e ii) no prazo máximo de 30 dias após o termo do período de garantia do produto ou do HP Care Pack anteriormente comprado (exceto nos casos de Renovação de HP Care Packs comprados com os produtos que possuem uma garantia vitalícia, caso em que o período de 30 dias não é aplicável). Apenas poderá ser comprado e registado um HP Care Pack Pós-garantia ou uma Renovação relativamente ao mesmo produto HP em simultâneo.

## 16 Vigência e cessação

- **Venda do HP Care Pack durante o período de garantia.** O presente Contrato entra em vigor na data de início de vigência do período de garantia do produto de hardware HP e cessa após ter decorrido o número de anos especificado do serviço comprado; ou para os serviços que tenham um limite de número de páginas ou outros limites de utilização especificados, aquele que se verificar em primeiro lugar de entre os seguintes: i) ter sido atingido o número de páginas especificado ou o limite de utilização (ou contagem de páginas) ou ii) ter sido atingido o número de anos especificado para o serviço adquirido. A contagem de páginas é definida como sendo o número de páginas (impressas ou em branco) que passam pelo motor de impressão da impressora e que são registadas na página de teste.
- **HP Care Pack Pós-garantia ou de Renovação.** O presente Contrato entra em vigor de entre as seguintes situações a que se verificar em último lugar: i) ter expirado o período de garantia original do produto ii) ter expirado a anterior cobertura de garantia, ou iii) na data de compra do HP Care Pack, conforme aplicável, e cessa com o decurso do número de anos de serviço especificado e adquirido.
- **Cessação.** A HP poderá, em qualquer data posterior à data de entrada em vigor, por termo o presente Contrato se o Cliente não cumprir ou não respeitar qualquer condição material do presente Contrato para com a HP, nomeadamente o pagamento dos serviços de suporte HP Care Pack, o registo do produto ou o cumprimento das condições supra no que diz respeito à cessão do presente Contrato. O Cliente poderá por termo o presente Contrato por justa causa, nos termos previstos na lei.

## 17 Direito aplicável

Quaisquer litígios emergentes do presente Contrato serão regulados pela Lei Portuguesa. Serão competentes os tribunais de Lisboa.

## 18 Integralidade do Contrato

O presente Contrato (em conjunto com os Materiais de Suporte que descrevem os serviços adquiridos) constitui a totalidade do entendimento entre as partes relativamente à matéria objeto do presente e sobrepõe-se a quaisquer comunicações ou acordos anteriores que possam existir. As obrigações da HP estão limitadas ao presente Contrato. Não serão aplicáveis quaisquer outros termos ou condições adicionais ou diversos por parte do Cliente. Considera-se que ocorreu a aceitação do presente Contrato por parte do Cliente no momento da compra dos serviços de suporte HP Care Pack. Nenhuma alteração a quaisquer dos termos e condições será válida, exceto se acordada por escrito e assinada por cada uma das partes.

# Condições do suporte HP Care Pack para não consumidores

## 1 Partes

Os presentes termos constituem o contrato (“**Contrato**”) que regula a prestação dos serviços de suporte HP Care Pack da Hewlett-Packard Portugal Lda. (“**HP**”) a (a) um cliente final que adquire os serviços de suporte HP Care Pack quer diretamente à HP quer através de um parceiro autorizado HP, para seu uso interno; ou (b) a um Parceiro autorizado HP que obtém os serviços de suporte HP Care Pack para os seus clientes finais ou para utilização própria do parceiro como utilizador final (em qualquer dos casos, um “**Cliente**”).

## 2 “Os serviços de suporte HP Care Pack”

são os serviços:

- Descritos na ficha de especificações e na ficha complementar (o “Material de Suporte”), que definem a oferta HP, os requisitos de elegibilidade, as limitações do serviço e as responsabilidades do cliente. O Material de Suporte poderá ser encontrado no [website Central do HP Care Pack](#) e clique [aqui](#) para aceder à ficha complementar relativa aos termos de prestação do serviço de suporte.
- Para os produtos HP (“Produtos HP”) adquiridos na Europa, Médio Oriente e África (“EMEA”).
- Quer:
  - tenha sido adquirido no momento da venda do produto HP objeto de suporte, ou no prazo de 90 dias após essa compra; quer
  - tenha sido adquirido no final da garantia ou do período de cobertura do suporte anterior (“Care Pack Após-garantia e Renovação”, conforme melhor detalhado infra).

## 3 Preços e impostos

O Cliente pagará antecipadamente os serviços de suporte HP Care Pack no momento da compra. Caberá ao Cliente o pagamento de todos os impostos aplicáveis. Se o serviço for adquirido diretamente à HP, o Cliente concorda em pagar todos os montantes faturados no prazo de 30 (trinta) dias após a data da fatura da HP; caso contrário, serão aplicáveis as condições de pagamento do revendedor.

## 4 Cancelamento

Apenas poderá haver lugar ao reembolso dos montantes pagos antecipadamente pela entidade que os vendeu se o Cliente cancelar os mesmos no prazo de trinta (30) dias a contar da data do Contrato, e desde que não tenham sido prestados pela HP quaisquer serviços de suporte HP Care Pack até à data do cancelamento. Se o Material de Suporte apresentar uma disposição diversa em matéria de cancelamento, os termos da presente Secção 4 prevalecerão. A HP poderá descontinuar os serviços de suporte HP Care Pack, que deixarão de estar incluídos na oferta de serviços de suporte da HP, mediante notificação prévia por escrito com uma antecedência de sessenta (60) dias.

## 5 Local

Exceto se de outra forma especificado no Material de Suporte, a HP não disponibilizará os serviços de suporte HP Care Pack a produtos que tenham sido deslocados para fora da EMEA e, dentro da EMEA, apenas disponibilizará os serviços nos países em que existir um Centro de Suporte HP ou um representante autorizado para os serviços de suporte.

## 6 Prestação dos serviços

Os serviços de suporte HP Care Pack são prestados de acordo com as normas e práticas comerciais geralmente reconhecidas. O Cliente concorda em notificar de imediato quaisquer preocupações relacionadas com o serviço e a HP voltará a prestar qualquer serviço que não cumpra estes padrões. A HP não será responsável pela prestação ou pela não prestação de serviços de vendedores terceiros, dos seus produtos, ou dos serviços de suporte dos mesmos.

## 7 Direitos de propriedade intelectual

Ao abrigo do presente Contrato, não ocorrerá qualquer transmissão de propriedade intelectual. O Cliente concede à HP um direito não exclusivo, a nível mundial, sem pagamento de royalties e licença relativa a quaisquer direitos de propriedade intelectual que sejam necessários para que a HP e as pessoas por esta nomeadas possam desempenhar os serviços solicitados.

## 8 Infração aos direitos de propriedade intelectual

A HP defenderá e/ou procurará dirimir quaisquer reclamações apresentadas contra o Cliente que aleguem que um serviço de suporte sob a marca HP Care Pack prestado ao abrigo do presente Contrato infringe os direitos de propriedade intelectual de um terceiro. A HP contará com a notificação atempada da reclamação por parte do Cliente e com a cooperação do mesmo com a nossa defesa. A HP poderá alterar os serviços de suporte HP Care Pack de forma a não praticar qualquer infração ou equivalente material, ou poderá adquirir uma licença. Se estas opções não forem viáveis, reembolsaremos o Cliente pelo saldo do valor pré-pago. A HP não será responsável por reclamações resultantes de qualquer utilização não autorizada dos serviços de suporte HP Care Pack.

## 9 Confidencialidade

O Cliente é responsável pela segurança da sua informação proprietária e confidencial. A informação trocada ao abrigo do presente Contrato será tratada como confidencial se identificada como tal no momento da divulgação ou se as circunstâncias em que foi divulgada indicarem esse tratamento. A informação confidencial apenas poderá ser utilizada para efeitos de cumprimento de obrigações ou exercício de direitos ao abrigo do presente Contrato, e partilhadas com funcionários, agentes ou subcontratados que tenham necessidade de conhecer essa informação para os efeitos supra indicados. A informação confidencial será protegida utilizando um grau razoável de cuidado para evitar a utilização ou divulgação não autorizada da mesma durante um período de 3 anos a contar da data de receção da mesma ou (se superior) pelo período que a informação se mantiver como confidencial. Estas obrigações não cobrem informação que: i) fosse conhecida ou se tornar conhecida da parte recetora sem obrigação de confidencialidade; ii) for independentemente desenvolvida pela parte recetora; ou iii) quando a divulgação for exigida por lei ou por uma agência governamental.

## 10 Informação pessoal

Cada uma das partes cumprirá as suas obrigações ao abrigo da legislação aplicável em matéria de proteção de dados. A HP não tenciona ter acesso a dados de identificação pessoal (“**DIP**”) do Cliente no âmbito da prestação dos serviços. Na medida em que a HP tiver acesso a DIPs do Cliente guardados num sistema ou dispositivo do Cliente, esse acesso será provavelmente acidental e o Cliente continuará a ser, o tempo todo, o controlador de dados dos DIP do Cliente. A HP utilizará quaisquer DIP a que tiver acesso, exclusivamente para fins de prestação dos serviços solicitados. O Cliente é responsável pela segurança da sua informação proprietária e confidencial, incluindo os DIP.

## 11 Limitação de responsabilidade

A responsabilidade da HP perante o Cliente ao abrigo do presente Contrato é limitada a 300 000€ ou ao montante a pagar pelo Cliente pelos serviços de suporte HP Care Pack relevantes, consoante o que for superior. Nem o Cliente nem a HP serão responsáveis por rendimentos ou lucros cessantes, custos de paragem, perda ou danos relativamente a dados, nem por custos ou danos indiretos, especiais ou consequenciais. A HP não será responsável por quaisquer atrasos no cumprimento ou incumprimento devido a causas que estejam para além do seu controlo razoável. A presente disposição não limita a responsabilidade de qualquer das partes por: utilização não autorizada de propriedade intelectual, por morte ou danos corporais causados por sua negligência; atos fraudulentos; incumprimento doloso do Contrato; nem qualquer responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada pelo direito aplicável.

## 12 Limitações do serviço

Os serviços de suporte HP Care Pack não cobrem quaisquer danos ou falhas causadas por:

- Falha ou limitações funcionais de qualquer software não HP ou de sistemas que tenham impacto sobre o produto abrangido pelo serviço de suporte HP Care Pack;
- Utilização imprópria, condições de preparação do local, condições ambientais ou outras situações de não conformidade com o Material de Suporte aplicável;
- Alterações ou manutenção inadequada do sistema ou calibragem não executada pela HP ou por um representante autorizado da HP;
- Abuso, negligência, acidente, danos provocados por água ou incêndio, perturbações de natureza elétrica, transporte por um terceiro diverso da HP, ou outras causas fora do controlo da HP; ou
- Malware (por ex., vírus, worm, etc.) não introduzido pela HP.

## 13 Registo

O Cliente ou o parceiro autorizado HP será responsável pelo registo do produto a ser objeto de suporte no prazo de dez (10) dias a contar da data de compra do serviço de suporte, seguindo as instruções de registo constantes de cada embalagem, por e-mail ou de outra forma indicada pela HP. Na eventualidade de um produto HP coberto pelo serviço mudar de localização ou o serviço de suporte HP Care Pack ser transmitido com a venda de um produto usado, o registo (ou a alteração pertinente ao registo HP já existente) deverá ocorrer no prazo de dez dias após a compra ao proprietário anterior. A HP NÃO É OBRIGADA A PRESTAR SERVIÇOS DE SUPORTE SE O CLIENTE NÃO PROCEDER AO REGISTO DO PRODUTO HP NOS TERMOS AQUI INDICADOS.

## 14 Cessão

A cessão do presente Contrato apenas poderá ser efetuada se relacionada com a venda do produto HP coberto. O Cliente ou o Parceiro autorizado da HP na qualidade de cedente terá de informar a HP quando o produto coberto for vendido. Esta cessão terá de ser efetuada por escrito, assinada pelo cedente e estar disponível para verificação pela HP. A cessão não será válida se violar as normas locais ou dos EUA em matéria de exportação. O Cliente será responsável por quaisquer impostos ou custos associados a qualquer cessão do Contrato. Sem prejuízo do acima, os serviços da HP poderão ser prestados por um parceiro autorizado da HP.

## 15 Serviços de suporte HP Care Pack Pós-garantia ou Renovação

Determinados produtos selecionados da HP poderão ser elegíveis para a compra do HP Care Pack Pós-garantia ou de Renovação. Estes serviços terão de ser comprados e registados nos seguintes termos: i) nos 90 dias que antecedem o final do período de garantia original do produto ou do serviço HP Care Pack anteriormente adquirido; e ii) no prazo máximo de 30 dias após o termo do período de garantia do produto ou do HP Care Pack anteriormente comprado (exceto nos casos de Renovação de HP Care Packs comprados com os produtos que possuem uma garantia vitalícia, caso em que o período de 30 dias não é aplicável). Apenas poderá ser comprado e registado um HP Care Pack Pós-garantia ou uma Renovação relativamente ao mesmo produto em simultâneo.

## 16 Vigência e cessação

- **Venda do HP Care Pack durante o período de garantia.** O presente Contrato entra em vigor na data de início de vigência do período de garantia do produto de hardware HP e cessa após ter decorrido o número de anos especificado do serviço comprado; ou para os serviços que tenham um limite de número de páginas ou outros limites de utilização especificados, aquele que se verificar em primeiro lugar de entre os seguintes: i) ter sido atingido o número de páginas especificado ou o limite de utilização (ou contagem de páginas) ou ii) ter sido atingido o número de anos especificado para o serviço adquirido. A contagem de páginas é definida como sendo o número de páginas (impressas ou em branco) que passam pelo motor de impressão da impressora e que são registadas na página de teste.
- **HP Care Pack Pós-garantia ou de Renovação.** O presente Contrato entra em vigor de entre as seguintes situações a que se verificar em último lugar: i) ter expirado o período de garantia original do produto, ii) ter expirado a anterior cobertura de garantia, ou iii) na data de compra do HP Care Pack, conforme aplicável, e cessa com o decurso do número de anos de serviço especificado e adquirido.
- **Suporte a redes ou software.** O presente Contrato entra em vigor na data de registo ou trinta (30) dias após a compra, consoante o que ocorrer em primeiro lugar; e cessa com: i) o decurso do número de anos de serviço especificado e adquirido ou, ii) se aplicável, o fecho do último incidente coberto, consoante o que ocorrer em primeiro lugar.



- **Cessação.** A HP poderá por termo o presente Contrato em qualquer momento após a data de entrada em vigor se o Cliente não cumprir ou não observar qualquer condição do presente Contrato relativamente à HP.

## 17 Tempestividade das ações

Em caso algum poderá qualquer causa de pedir constituir fundamento de ação contra a HP decorrido mais de um ano após a ocorrência do facto que constitui a causa de pedir.

## 18 Direito aplicável

Quaisquer litígios emergentes do presente Contrato serão regulados pela legislação portuguesa. Serão competentes os tribunais de Lisboa.

## 19 Integralidade do Contrato

O presente Contrato constitui a totalidade do acordado entre as partes relativamente à matéria objeto do mesmo e sobrepõe-se a quaisquer comunicações ou acordos anteriores que possam existir. As obrigações da HP estão limitadas ao presente Contrato. Contudo, para os parceiros autorizados HP, o Contrato de Parceiro HP poderá conter termos adicionais aplicáveis entre a HP e o seu Parceiro. Não serão aplicáveis outros termos ou condições adicionais ou diversos por parte do Cliente. Considera-se que ocorreu a aceitação do presente Contrato por parte do Cliente no momento da compra dos serviços de suporte HP Care Pack. Nenhuma alteração a quaisquer dos termos e condições será válida, exceto se acordada por escrito e assinada por um representante autorizado de cada uma das partes. Se for reconhecido como consumidor para efeitos de compra dos serviços de suporte ao abrigo do presente, serão aplicáveis os termos supra: [clique aqui](#).

**Registe-se para receber atualizações**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

