

Serviço de Suporte de Hardware com Devolução à HP



Serviços Contratuais, parte de HP Care

Vantagens do serviço

- Opções flexíveis de envio
- Uma escolha de tempos de devolução
- Suporte rentável e fiável para produtos utilizados em ambientes empresariais não críticos ou ambientes domésticos
- Suporte de alta qualidade suportado pela HP

Destaques das funcionalidades do serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte
- Reparação, materiais e peças
- Envio de devolução
- Envio para o centro de reparação designado pela HP
- Tempo de devolução
- Horário de cobertura
- Acesso a informações e serviços de suporte eletrónico

O Serviço de Suporte de Hardware com Devolução à HP proporciona serviços de alta qualidade de devolução à HP com suporte telefónico remoto e reparação fora do local de instalação num centro de reparação designado pela HP, para produtos elegíveis. O serviço inclui a reparação ou a substituição, as peças, a mão de obra e o custo do envio de devolução.

A HP oferece uma escolha de tempos de devolução e opções de envio para o centro de reparação designado pela HP para satisfazer as suas necessidades individuais.

Especificações

Tabela 1. Funcionalidades do serviço

Funcionalidade	Especificações do serviço
Diagnóstico de problemas e suporte remotos	Ao experimentar um problema, o cliente deve primeiro efetuar uma chamada para um número telefónico designado de suporte. A HP proporcionará assistência técnica telefónica básica acerca de instalação, configuração de produtos e resolução de problemas. Antes de qualquer assistência remota ou fora do local de instalação, a HP pode solicitar ao cliente que forneça informação relevante, execute ferramentas de diagnóstico e atividades de suporte, seguindo as instruções da HP. A HP trabalhará depois remotamente com o cliente para isolar o problema de hardware.
Reparação, materiais e peças	Se o problema – segundo o critério da HP – não puder ser resolvido remotamente, um representante autorizado da HP, de um centro de reparação designado pela HP, fornecerá suporte técnico para o produto de hardware avariado quando o produto de hardware for recebido no centro de reparação designado pela HP. A HP fornecerá todas as peças e materiais suportados necessários para que o produto avariado regresse à condições normais de funcionamento. A HP pode, segundo o seu critério exclusivo, escolher substituir tais produtos em vez de os reparar. As peças e os produtos de substituição serão novos ou terão desempenho equivalente aos novos. As peças e os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HP. Além disso, a HP pode instalar melhorias disponíveis de engenharia no sistema coberto para assegurar o funcionamento adequado dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com as peças de substituição de hardware fornecidas pela HP. Segundo o seu critério exclusivo, a HP pode instalar as atualizações de firmware que entender que, na opinião da HP, são necessárias para que o produto coberto regresse à condição operacional normal ou para permitir efetuar o suporte do equipamento coberto.
Envio de devolução	Um mensageiro autorizado pela HP devolverá o equipamento reparado ou substituído ao local do cliente (se esse local se encontrar dentro da área geográfica onde o serviço foi fornecido). O envio de devolução será efetuado por transporte terrestre e demora geralmente entre 2 e 7 dias. O cliente pode solicitar a entrega acelerada mediante o pagamento de uma taxa adicional.

Tabela 1. Funcionalidades do serviço (continuação)

Funcionalidade	Especificações do serviço
Envio para o centro de reparação designado pela HP	<p>A HP oferece duas opções de envio para entregar a unidade avariada ao centro de reparação designado pela HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega pelo cliente (Serviço de Devolução): com esta opção, o cliente é responsável por entregar ou enviar o equipamento avariado para o centro de reparação designado pela HP. O cliente deve assegurar que o produto está devidamente embalado para o método escolhido de entrega. A entrega pode ser efetuada pessoalmente ou mediante qualquer serviço de entrega comercial disponível localmente. • Recolha pela HP (Serviço de Recolha e Devolução): um mensageiro autorizado pela HP recolherá o equipamento avariado no local do cliente (se este se encontrar dentro da área geográfica onde o serviço é fornecido) e entregá-lo-á no centro de reparação designado pela HP. É responsabilidade do cliente empacotar e preparar adequadamente o produto para que seja recolhido por mensageiro. As solicitações de serviço devem ser recebidas antes das 12:00 horas locais para ativar a recolha no mesmo dia. Todas as outras chamadas serão calendarizadas para recolha no dia útil seguinte.
Tempo de devolução	<p>O tempo de devolução é medido em dias decorridos desde o dia em que a unidade é recolhida no local do cliente por um mensageiro autorizado pela HP (ou recebida durante o horário normal de expediente no centro de reparação da HP se for entregue ou enviada pelo cliente) até ao dia em que o produto reparado estiver pronto para ser devolvido ao local do cliente. O tempo de devolução não inclui o tempo requerido para o envio de devolução do produto reparado ou substituído para o cliente. Se a unidade for recebida no centro de reparação designado pela HP após as 18:00 horas, o tempo de devolução tem início no dia útil seguinte.</p> <p>As opções de tempo de devolução estão descritas na Tabela 4. Nem todos os tempos de devolução estão disponíveis em todas as áreas geográficas. Os tempos de devolução podem ser maiores fora de áreas metropolitanas e em casos de avaria intermitente, que podem requerer tempo de reparação adicional.</p>
Período de cobertura	<p>O período de cobertura específica o período de tempo durante o qual os serviços estão disponíveis. O Serviço de Suporte de Hardware com Devolução à HP como descrito acima é proporcionado remotamente e no centro de reparação designado pela HP durante o horário normal de expediente em dias normais de expediente. O serviço está disponível entre as 9:00 e as 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HP (pode variar com a área geográfica).</p>
Acesso a informação e serviços de suporte eletrónico	<p>A HP fornecerá acesso a ferramentas eletrónicas e serviços relacionados com hardware e baseados na Web, tais como atualizações de firmware e serviços de notificação proativa.</p> <p>Como possuidor de um contrato de suporte de hardware HP, o cliente tem acesso gratuito aos serviços que estiverem disponíveis para todos os utilizadores registados de suporte de hardware, além de capacidades adicionais tais como efetuar procuras, baseadas na Web, em documentos de suporte técnico para facilitar a resolução de problemas; aceder a palavras-passe necessárias para utilizar ferramentas de diagnóstico que são propriedade da HP; e enviar e verificar o estado dos pedidos de serviço de suporte de hardware.</p>

Tabela 2. Funcionalidade opcional do serviço

Funcionalidade	Especificações do serviço
Retenção de suportes com defeito	<p>Podem ocorrer casos em que o cliente não deseja abdicar de uma unidade de disco rígido avariada devido aos dados sensíveis contidos no disco. Esta opção de serviço, disponível para produtos elegíveis, elimina o direito da HP de ficar proprietária de um componente avariado de unidade de disco rígido em que estão armazenados dados sensíveis.</p>
Proteção contra danos acidentais	<p>Para produtos elegíveis, níveis de serviço específicos podem ser oferecidos com proteção contra danos acidentais de manuseamento. Onde a proteção contra danos acidentais se aplica, o Cliente recebe a proteção contra danos acidentais de manuseamento para o produto de hardware coberto como parte deste serviço.</p> <p>Dano acidental é definido como dano físico de um produto, causado por, ou resultado de um incidente repentino e imprevisível, 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 e 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

Nem todas as opções de níveis de serviço estão disponíveis em todos os produtos. As opções de níveis de serviço que o Cliente selecionou estarão especificadas na documentação do contrato do Cliente.

Opção	Especificações do serviço
Serviço de Devolução*	<p>A HP fornece um serviço de devolução que inclui reparação ou substituição e devolução da unidade avariada, incluindo todas as peças, mão de obra e transporte. Ao selecionar a opção de nível de Serviço de Devolução, o cliente assume a responsabilidade de embalar e enviar ou entregar o produto avariado a um centro de reparação designado pela HP.</p> <p>A HP devolverá o produto reparado ou substituído ao local do cliente (se esse local se encontrar dentro da área geográfica onde o serviço é fornecido). O tempo de devolução para este serviço será de três (3) dias úteis para locais elegíveis, exceto em casos de avaria intermitente, que podem requerer tempo de reparação adicional. O tempo de devolução é medido em dias decorridos desde o dia em que o produto é recebido no centro de reparação designado pela HP até ao dia em que o produto reparado estiver pronto para ser devolvido ao cliente. O tempo de devolução não inclui o tempo requerido para o envio de devolução do produto reparado ou substituído. O cliente pode solicitar um envio de devolução mais rápido mediante o pagamento de uma taxa adicional.</p> <p>O cliente pode telefonar para o Centro de Apoio ao Cliente HP entre as 9:00 e as 18:00 horas locais, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HP. Pode estar disponível suporte telefónico alargado para determinados produtos (os horários podem variar com a área geográfica).</p>
Serviço de Devolução e Recolha*	<p>A HP fornece um serviço porta a porta que inclui a recolha, a reparação ou a substituição da unidade avariada e a devolução da unidade operacional. O tempo de devolução para este serviço será de três (3) dias úteis para locais elegíveis, exceto no caso de avaria intermitente, que pode requerer tempo de reparação adicional.</p> <p>O tempo de devolução é medido desde o dia em que o produto é recolhido no local do cliente (se estiver dentro da área geográfica onde o serviço é fornecido) até ao dia em que o produto reparado estiver pronto para ser devolvido ao cliente. O tempo de devolução não inclui o tempo requerido para o envio de devolução do produto reparado ou substituído. O cliente pode solicitar um envio de devolução mais rápido mediante o pagamento de uma taxa adicional.</p> <p>O cliente pode telefonar para o Centro de Apoio ao Cliente HP entre as 9:00 e as 18:00 horas locais, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HP. As solicitações de serviço devem ser recebidas antes das 12:00 horas locais para ativar a recolha no mesmo dia. Todas as outras chamadas serão calendarizadas para recolha no dia útil seguinte. Pode estar disponível suporte telefónico alargado para determinados produtos (os horários podem variar com a área geográfica).</p>
<p>Melhoramento opcional de nível de serviço</p> <p>Tempo de devolução</p>	<p>Para produtos e áreas geográficas elegíveis, este serviço pode ser adquirido com uma escolha de opções de tempo de devolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dois (2) dias úteis • Três (3) dias úteis • Cinco (5) dias úteis • Sete (7) dias úteis

*Nem todas as opções de nível de serviço estão disponíveis para todos os produtos.

Limitações do serviço

Segundo o critério da HP, o serviço será proporcionado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no centro de reparação designado pela HP e outros métodos de prestação de serviço. Os outros métodos de prestação de serviço podem incluir o envio de peças auto-instaláveis pelo cliente tais como um teclado ou um rato. A HP determinará o método de serviço apropriado para fornecer suporte atempado e eficaz ao cliente.

Os pedidos de serviço em casos de avaria intermitente podem requerer tempo de reparação adicional e, conseqüentemente, tempos de devolução mais longos.

Os serviços como, mas não limitados a, os seguintes estão excluídos deste serviço:

- Recuperação do sistema operativo, outro software e dados
- Resolução de problemas de interconectividade ou de compatibilidade
- Suporte de problemas relacionados com redes
- Serviços solicitados devido a falha do cliente na incorporação de qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema, proporcionados ao cliente pela HP
- Serviços solicitados devido a falha do cliente na execução de ações preventivas previamente recomendadas pela HP
- Manutenção preventiva por parte do utilizador

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

A característica de serviço de retenção de suportes com defeito aplica-se apenas a componentes de retenção de dados substituídos pela HP devido a avaria. Não se aplica a qualquer troca de componentes de retenção de dados que não tenham sofrido falhas.

Os componentes de retenção de dados que são especificados 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 cobertos por este serviço.

A cobertura de serviço de retenção de suportes com defeito para as opções designadas pela HP como necessitando de cobertura separada, se disponível, deve ser configurada e adquirida separadamente.

As taxas de falhas destes componentes 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 de serviço de retenção de suportes com defeito (tal como quando a substituição de componentes de retenção de dados com defeito excede materialmente as taxas de falhas padrão para o sistema envolvido).

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 climatéricas 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 extravio
- 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 contrato de serviço HP
- Obsolescência do produto
- Qualquer equipamento relocado fora do país de aquisição e não coberto por um nível de serviço de Global + 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 contrato de serviço.

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 contrato de serviço HP 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.

Pré-requisitos

A HP, ao seu exclusivo critério, pode exigir uma auditoria sobre os produtos cobertos. Se essa auditoria for necessária, um representante autorizado da HP entrará em contacto com o Cliente e o Cliente irá concordar em organizar uma auditoria a ser realizada nos primeiros 30 dias iniciais. Durante a auditoria, a informação de configuração do sistema principal é recolhida e é efetuado um inventário dos produtos cobertos. A informação recolhida na auditoria permite à HP planejar e manter inventários de peças de substituição ao nível e localização adequados e permite à HP inspecionar e resolver problemas de possíveis incidentes futuros de hardware de modo às reparações poderem ser concluídas o mais rápido e eficientemente possível. Ao exclusivo critério da HP, a auditoria pode ser realizada no local, através de acesso remoto ao sistema, através de ferramentas remotas de auditoria ou através do telefone.

Responsabilidades do cliente

Será necessário que o cliente, segundo solicitação da HP, assista a HP na resolução remota de problemas mediante:

- Proporcionar toda a informação necessária para a HP fornecer o suporte remoto atempado e profissional ou para permitir à HP determinar o nível de elegibilidade do suporte
- Iniciar testes automáticos, e instalar e executar outras ferramentas de diagnóstico e programas
- Instalar atualizações de firmware e patches, instaláveis pelo cliente
- Executar outras atividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver o problema

O cliente é responsável por instalar, atempadamente, todas as atualizações críticas de firmware, instaláveis pelo cliente, assim como peças auto-instaláveis pelo cliente e unidades de substituição que lhe sejam fornecidas pela HP.

O cliente deve assegurar que o produto avariado está devidamente embalado e preparado para recolha, ou para o método escolhido de entrega ou de envio para o centro de reparação designado pela HP. A HP pode solicitar que o cliente inclua uma impressão de todos os resultados de auto-testes previamente conduzidos, em conjunto com o produto avariado.

É responsabilidade do cliente:

- Manter uma cópia de backup de todo o software e dados; a HP recomenda backups regulares
- Restaurar o software e os dados que se encontrem na unidade após a reparação ou a substituição
- Instalar o software de aplicação de utilizador e assegurar que todo o software está devidamente licenciado

O Cliente é responsável pela segurança das informações confidenciais do Cliente. O Cliente é responsável pela limpeza ou remoção adequada de dados dos produtos que possam ser substituídos e devolvidos à HP como parte do processo de reparação de modo a assegurar a proteção dos dados do Cliente. Para mais informações sobre as responsabilidades do Cliente, incluindo aquelas definidas na Media Sanitization Policy e Media Handling Policy for Healthcare Customers da HP, aceda a hp.com/go/mediahandling.

Se o Cliente optar por reter as peças de reparação sob a opção de característica de serviço de retenção de suportes com defeito, é da responsabilidade do Cliente:

- Reter os componentes de retenção de dados cobertos que são substituídos durante a prestação de assistência da HP
- Assegurar que quaisquer dados confidenciais do Cliente no componente retido são destruídos ou permanecem seguros
- Ter um representante autorizado presente para reter o componente de retenção de dados com defeito, aceitar o componente de substituição, fornecer à HP a informação de identificação, tal como o número de série de cada componente retido e, sob pedido da HP, preencher um documento fornecido pela HP reconhecendo a retenção do componente de retenção de dados
- Destruir o componente de retenção de dados retido e/ou assegurar que não é colocado novamente em utilização
- Eliminar todos os componentes de retenção de dados retidos em conformidade com as leis e regulamentos ambientais aplicáveis

Para os componentes de retenção de dados fornecidos pela HP ao Cliente na qualidade de produtos de empréstimo, aluguer ou leasing, o Cliente devolverá imediatamente os componentes 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 quaisquer componentes ou produtos emprestados, alugados ou em leasing e a HP não será responsável pela manutenção de confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados de natureza sensível que permaneçam nesses componentes.

Para os serviços contratuais da HP que incluem a característica de serviço de proteção contra danos acidentais de manuseamento, é da responsabilidade do Cliente comunicar os danos acidentais à HP dentro de 30 dias após a data do incidente de modo a que a HP possa acelerar a reparação do sistema. A HP reserva o direito de recusar a reparação sob este programa de cobertura relativamente aos danos a sistemas cujo incidente tenha sido comunicado mais de 30 dias após a data do incidente. 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, é da responsabilidade do Cliente utilizar continuamente estes acessórios de produto para a proteção contra danos ao produto coberto.

Cobertura

O serviço está limitado a localizações elegíveis. Contacte o seu representante autorizado local da HP para determinar se a sua localização é elegível para este serviço.

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.

© 2005, 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 de garantia expressas que acompanham tais produtos e serviços. Nada referido 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.

