

Especificações técnicas

Suporte Hardware Fora do Local de Instalação - Pickup & Return com Protecção Contra Danos Acidentais (ADP)



Care Pack, parte de HP Care

Vantagens do serviço

- Evita os custos de reparação inesperados devidos a danos acidentais em dispositivos portáteis e de secretária. Os danos acidentais não estão cobertos pela garantia normal nem por outras ofertas Care Pack.
- Inclui cobertura de Serviço de Recolha e Entrega (Pickup & Return)
- Aumenta o tempo de operacionalidade e a produtividade
- Suporte de elevada qualidade assegurado pela HP
- Fácil de solicitar

Destaques das características do serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte técnico telefónico
- Reparação num centro de reparação designado pela HP, com todos os materiais e peças incluídos
- Envio de devolução da unidade funcional para o local de utilização
- Recolha pela HP
- Três dias úteis de tempo de devolução (pode variar de acordo com a área geográfica)
- Horário de cobertura normal
- Protecção Contra Danos Acidentais

Visão geral dos serviços

O Suporte de Hardware Fora do Local de Instalação é um serviço de alta qualidade, porta-a-porta, para produtos elegíveis HP. O serviço inclui suporte telefónico, recolha, reparação ou substituição da unidade avariada por parte de um centro de reparações designado pela HP, devolução da unidade operacional no prazo de três dias úteis (pode variar de acordo com a área geográfica) e todas as peças e mão-de-obra, assim como o custo dos portes de recolha e devolução.

Além disso, a Protecção Contra Danos Acidentais (ADP) ajudá-lo-á a evitar os custos de reparação ou de substituição devido a acidentes que podem ocorrer durante o funcionamento normal de computadores portáteis e de secretária.

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Característica	Especificações de entrega
Diagnóstico e suporte remotos de problemas	Ao detectar um problema, deve primeiro efectuar 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 que forneça informação relevante, execute ferramentas de diagnóstico e actividades de suporte, seguindo as instruções da HP. Posteriormente, a HP trabalhará remotamente consigo para isolar o problema de hardware.
Reparação, materiais e peças	Se o problema, como determinado pela HP, não puder ser resolvido remotamente, um representante autorizado pela 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 necessários para manter o produto em 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 seu sistema para o ajudar a assegurar o funcionamento adequado dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com as peças de substituição de hardware fornecidas pela HP. A HP pode instalar as actualizações de firmware que entender que são necessárias para manter a capacidade de suporte do seu equipamento.
Envio de devolução	Um transportador autorizado pela HP devolverá o produto reparado ou substituído no local definido por si dentro do país no qual o serviço foi prestado. O envio de devolução será efectuado por transporte terrestre e demora geralmente entre três e sete dias. Pode solicitar a entrega acelerada mediante o pagamento de uma taxa adicional (pode variar consoante a área geográfica).
Recolha pela HP	Um transportador autorizado pela HP recolherá o equipamento no local definido por si dentro do país no qual o serviço foi prestado e entregá-lo-á nas instalações de reparação designadas pela HP. É da sua responsabilidade empacotar e preparar adequadamente o produto para que seja recolhido pela transportadora. As chamadas de serviço devem ser recebidas antes das 12h:00m locais para activar a recolha no mesmo dia. Todas as outras chamadas serão agendadas para recolha no dia útil seguinte.

Característica	Especificações de entrega
Tempo de devolução	<p>O tempo de devolução para este serviço será de três (3) dias úteis da HP, para áreas geográficas elegíveis, excepto em casos de avarias intermitentes, que podem requerer tempo de reparação adicional. O tempo de devolução é medido em dias decorridos desde o dia em que a unidade é recolhida no local de instalação do equipamento por um transportador autorizado pela HP, ou recebida durante o horário normal de expediente no centro de reparação designado pela HP, se for entregue ou enviada pelo Cliente, até ao dia em que o produto reparado estiver pronto para ser devolvido no local do Cliente. O tempo de devolução não inclui o tempo necessário 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 16:00m locais, o tempo de devolução de cinco dias tem início no dia útil seguinte.</p> <p>O tempo de devolução de três dias não está disponível para todas as áreas geográficas e pode ser superior fora das áreas metropolitanas.</p>
Período de cobertura	<p>O Suporte de Hardware HP, Fora do Local de Instalação, como descrito acima, é proporcionado remotamente, no centro de reparação designado pela HP, durante o horário normal de expediente, nos dias úteis. O serviço está disponível entre as 8h:00m e as 17h:00m locais, de Segunda a Sexta-feira, excluindo feriados da HP (pode variar de acordo com a área geográfica).</p>
Protecção Contra Danos Acidentais	<p>Receberá protecção contra danos acidentais, para o produto coberto de hardware, como parte deste serviço.</p> <p>Os danos acidentais são definidos como danos físicos num produto, provocados por um incidente fortuito. Os danos cobertos incluem derramamento não intencional de líquido, quedas, golpes, colisões e incêndio por variação de tensão eléctrica. Os danos acidentais incluem LCDs (ecrãs de cristal líquido) partidos ou danificados e peças partidas.</p> <p>A Protecção Contra Danos Acidentais NÃO COBRE roubos, perdas, desgaste normal, consumíveis, danos devidos a actos intencionais ou outras limitações como detalhado na secção "LIMITAÇÕES DO SERVIÇO" abaixo.</p> <p>A substituição das peças principais, como detalhada na secção "LIMITAÇÕES DO SERVIÇO" abaixo, está limitada a uma peça por ano.</p> <p>A unidade pode ter de ser reparada ou substituída num local designado pela HP, uma vez que nem todas as peças de substituição poderão estar disponíveis localmente.</p>

Limitações do serviço

O serviço pode ser prestado em instalações de reparação designadas pela HP, por um técnico profissional da HP ou outro representante autorizado.

Segundo o critério da HP, o serviço será prestado utilizando diagnóstico e suporte remotos ou outros métodos de prestação de serviço, ou uma combinação de diagnóstico e suporte remotos e serviços prestados no centro de reparação designado pela HP. Outros métodos de prestação de serviço podem incluir o envio de um dia para o outro de peças especificadas como 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.

Serviços tais como os apresentados abaixo, mas não limitados a,

- Recuperação do sistema operativo, outro software e dados
- Resolução de problemas de interconectividade ou de compatibilidade
- Serviços solicitados devido a falha do Cliente na incorporação de qualquer correcção, reparação, patch ou modificação do sistema, proporcionados ao cliente pela HP
- Serviços solicitados devido a falha do cliente na execução de acções preventivas, previamente recomendadas pela HP
- A manutenção preventiva por parte do utilizador está excluída deste serviço
- A cobertura geográfica pode variar.

Exclusões da cobertura de protecção contra danos acidentais:

A Protecção Contra Danos Acidentais não proporciona cobertura para:

- Danos provocados por falha na execução de especificações de manutenção ou operacionais recomendadas pelo fabricante
- Danos provocados por desgastes ou incidente nuclear, terrorismo, tentativas não autorizadas de reparar o equipamento e utilização de suportes físicos danificados ou defeituosos

- Dados, interrupções empresariais, obsolescência, danos cosméticos, ferrugem, alterações de cor, textura do acabamento, desgaste ou deterioração graduais
- Erros de concepção, construção, programação da máquina ou instruções da máquina
- Fraude, roubo, perdas, uso indevido ou actos abusivos
- Qualquer alteração ou modificação do produto
- A substituição das peças principais está limitada a três peças por ano. Para a cobertura de Protecção Contra Danos Acidentais, as peças principais incluem, mas não se limitam a, ecrã (LCD), DVD/CD-ROM, motherboard, processador, unidade de disco rígido e memória. O custo de reparação de uma peça principal após ter sido alcançado o limite de um evento por ano será cobrado com base no tempo e nas peças de reparação necessários (pode variar de acordo com a área geográfica).

Responsabilidades do Cliente

O cliente tem que registar imediatamente o hardware coberto e o Care Pack, como definido no contrato de serviço de suporte do Care Pack.

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 e/ou para permitir à HP determinar o nível de elegibilidade do suporte
- Iniciando testes automáticos e/ou outras ferramentas de diagnóstico e programas
- Executar outras actividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver o problema

O cliente é responsável por instalar, atempadamente, as peças auto-instaláveis pelo cliente e as unidades de substituição que lhe sejam fornecidas por mensageiro.

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 a unidade avariada.

É responsabilidade do cliente:

- Desinstalar todos os acessórios da base da unidade antes da entrega à HP, para a reparação Contra Danos Acidentais
- Manter uma cópia de backup de todo o software e dados. A HP recomenda a execução regular de backups
- Restaurar o software e os dados que se encontrem na unidade após a reparação ou a substituição
- Ser responsável por instalar o software de aplicações de utilizador e assegurar que todo o software está devidamente licenciado

Cobertura do serviço

Todos os acessórios de série incluídos com a referência da unidade base HP e todos os componentes internos fornecidos pela HP, tais como placas HP Jetdirect, memória e CD-ROMs estão cobertos. Itens tais como os apresentados abaixo, mas não apenas, ESTÃO EXCLUÍDOS deste serviço:

- Consumíveis, incluindo, mas não limitados a, baterias e canetas de Tablet PCs. Se os consumíveis forem fornecidos pela HP para testar se a reparação foi bem-sucedida, caso o cliente não tenha consumíveis disponíveis, a HP pode cobrar esses consumíveis ao preço estabelecido
- Kits de manutenção e outros consumíveis
- Dispositivos ou opções que não sejam da HP
- Acessórios adquiridos para a unidade base, tais como docking-stations e replicadores de portas
- Qualquer produto previamente reparado por um técnico ou utilizador não autorizado

Cobertura geográfica

Serviço limitado às principais áreas metropolitanas dos EUA, incluindo partes do Alasca. O serviço pode ser mais demorado fora destas áreas metropolitanas. Este serviço não se encontra disponível no Canadá, Havai e Porto Rico.

Verifique com o seu representante HP autorizado se a sua área é elegível para este serviço.

Podem ser aplicados custos adicionais no Alasca.

Para mais informações

hp.com/go/pcandprintservices

Subscreva para receber atualizações

hp.com/go/getupdated

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias de produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que os acompanham. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo uma garantia ou condição adicional, expressa ou implícita, de facto ou de direito. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais contidos neste documento.

Os serviços HP são regidos pelos termos e condições do serviço HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos legais adicionais, de acordo com a legislação local aplicável, e esses direitos não são de forma alguma afetados pelos termos e condições do serviço HP ou da Garantia Limitada da HP fornecida com o seu produto HP.

5981-6647PTE, setembro de 2015

