



# Suporte para Hardware no Dia útil Seguinte destinado a Viajantes

## Care Pack, parte da HP Care

### Vantagens do serviço

- Suporte para hardware HP durante a sua viagem
- Suporte prático no local, sempre que disponível
- Tempos de resposta fiáveis
- Cobertura geográfica a nível internacional

### Destaques das características do serviço

- Cobertura durante viagens: serviço disponível em mais de 80 países
- Diagnóstico de problemas e suporte à distância
- Suporte para hardware no local
- Materiais e peças de substituição
- Período de cobertura: horário laboral normal, dias úteis
- Tempo de resposta no local: dia útil seguinte, conforme disponível a nível local
- Cobertura apenas para portáteis (opcional)
- Serviço de retenção de suportes defeituosos (opcional; apenas para produtos elegíveis)
- Serviço de proteção contra danos acidentais (opcional)

## Visão geral do serviço

O Suporte para Hardware HP no Dia Útil Seguinte destinado a Viajantes disponibiliza aos utilizadores de computadores portáteis uma solução de suporte para hardware concebida para o seu novo portátil HP. Esta solução útil e prática encontra-se disponível em todos os países/áreas geográficas enumerados no website [www.hp.com/services/travel](http://www.hp.com/services/travel). Este serviço está disponível para determinados produtos das marcas HP e Compaq e inclui, conforme a disponibilidade a nível local, um tempo de resposta no local no dia útil seguinte (com diagnóstico de problemas à distância no idioma local nos países abrangidos) para suporte na resolução de problemas para hardware. O suporte é prestado durante o horário laboral normal e os dias úteis de cada país/área geográfica..

## Especificações

Tabela 1. Características do serviço

| Característica  | Especificações da prestação  |
|---|--|
| <b>Cobertura durante viagens</b>                      | <p>A cobertura durante viagens encontra-se disponível na maior parte dos locais do mundo, com uma lista de países/áreas geográficas extensa e em expansão. Poderá consultar a lista detalhada em <a href="http://hp.com/services/travel">hp.com/services/travel</a>. Esta lista apresenta informações sobre a disponibilidade do Suporte para Hardware no Dia útil Seguinte destinado a Viajantes em locais específicos, incluindo as opções de proteção contra danos acidentais e de retenção de suportes defeituosos. A lista de países/áreas geográficas está sujeita a alterações sem aviso prévio.</p> <p>Recomenda-se que o Cliente valide a cobertura durante viagens através deste website antes de qualquer partida.</p> <p>Quando o Cliente viaja para qualquer uma destas regiões e para fora do país de aquisição do produto original, a HP:</p> <p>Disponibilizará ao Cliente o número de telefone do HP Global Solution Center do país/região geográfica em causa na secção "Contacte a HP" em <a href="http://hp.com">hp.com</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aceitará chamadas no país/região geográfica de viagem efetuadas pelo Cliente ou pelo serviço de apoio interno (help desk) da empresa do Cliente</li><li>• Realizará um diagnóstico a nível das falhas do hardware</li><li>• Organizará e disponibilizará um serviço com tempo de resposta no dia útil seguinte, nas instalações do Cliente situadas no país/área geográfica abrangida, ou entregará uma peça de substituição, conforme seja necessário</li><li>• Fornecerá as peças necessárias para a reparação, de acordo com a especificação do hardware, desde que as peças estejam disponíveis no local da viagem</li></ul> |
| <b>Diagnóstico de problemas e suporte à distância</b> | <p>Após o Cliente ter efetuado um pedido de serviços através de um número de telefone de suporte HP designado, a HP colaborará com o Cliente durante o período de cobertura para isolar o problema de hardware e solucioná-lo, repará-lo e resolvê-lo de forma remota. Antes de qualquer assistência no local, a HP poderá iniciar e realizar diagnósticos à distância ao utilizar ferramentas de suporte eletrónicas à distância (conforme disponíveis) para aceder aos produtos abrangidos. Em alternativa, a HP poderá recorrer a outros meios disponíveis para facilitar a resolução do problema à distância.</p> <p>Ao deparar-se com um problema de hardware fora do país de aquisição, o Cliente terá, em primeiro lugar, de entrar em contacto com a HP para solicitar a assistência, durante o horário laboral normal e dias úteis locais, através dos números de telefone disponibilizados na secção "Contacte a HP" em <a href="http://www.hp.com">www.hp.com</a>.</p>  |

| <b>Característica</b>                    | <b>Especificações da prestação</b>  |
|--|---|
| <b>Suporte para hardware no local</b>    | <p>Para questões técnicas relativas ao hardware que não possam, na opinião da HP, ser resolvidos à distância, um representante autorizado da HP prestará o suporte técnico no local aos produtos de hardware abrangidos para restabelecer a condição de funcionamento dos mesmos. A HP poderá, se assim o entender, optar por substituir os produtos de hardware em vez de os reparar. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a produtos novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HP..</p> <p>Além disso, a HP poderá instalar e implementar melhorias técnicas disponíveis para ajudar o Cliente a assegurar o devido funcionamento dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com as peças de substituição de hardware fornecidas pela HP. Se assim o entender, a HP poderá instalar quaisquer atualizações de firmware que, na opinião da HP, sejam necessárias para restabelecer a condição de funcionamento do produto abrangido pela cobertura ou para manter a suportabilidade com a HP.</p>   |
| <b>Materiais e peças de substituição</b> | <p>A HP fornecerá as peças e os materiais de substituição suportados pela HP que sejam necessários para manter o produto de hardware abrangido pelo serviço em condições de funcionamento, incluindo peças e materiais para melhorias técnicas disponíveis e recomendadas. As peças de substituição fornecidas pela HP são novas ou funcionalmente equivalentes a peças novas em termos de desempenho. As peças substituídas passarão a ser propriedade da HP. Os Clientes que pretendam manter as peças substituídas serão faturados e terão de pagar o montante correspondente da lista de preços, menos quaisquer descontos aplicáveis, pela peça de substituição..</p> <p>Os consumíveis e as peças não são suportados e não serão fornecidos como parte do serviço; são aplicáveis aos consumíveis e às peças os termos e condições de garantia gerais.</p> <p><b>Tempo de vida útil máximo suportado/limite máximo de utilização:</b><br/>As peças e os componentes que excedam 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 do produto, não serão fornecidos, reparados ou substituídos como parte deste serviço..</p>  |
| <b>Período de cobertura</b>              | <p>O período de cobertura determina o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados à distância ou no local.</p> <p>Os pedidos de serviço recebidos fora deste período de cobertura serão registados no dia seguinte para o qual o Cliente tenha um período de cobertura de serviço.</p> <p>O seguinte período de cobertura está disponível para este serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário laboral normal, dias úteis (9 horas por dia, 5 dias por semana) - O serviço está disponível entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HP (poderá variar consoante o país e a área geográfica), ou durante o horário laboral normal e dias úteis aplicáveis do país/área geográfica abrangido(a) onde o serviço é solicitado.</li> </ul> <p>Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade a nível local. Contacte um departamento de vendas HP local para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço.</p>   |
| <b>Tempo de resposta no local</b>        | <p>O tempo de resposta no local especifica o período de tempo em que a cobertura começa quando o pedido de serviço inicial é recebido e registado na HP e termina quando o representante autorizado da HP chega às instalações do cliente, se este tempo estiver compreendido no período de cobertura especificado. Os tempos de resposta são válidos apenas durante o período de cobertura, podendo, no entanto, ser transferidos para o dia seguinte elegível para o qual exista um período de cobertura.</p> <p>O seguinte tempo de resposta no local está disponível para este serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta no local no dia útil seguinte - Um representante autorizado da HP chegará às instalações do Cliente durante o período de cobertura, para iniciar o serviço de manutenção do hardware no dia de cobertura seguinte após o pedido do serviço ter sido registado.</li> </ul> <p>Poderão ser aplicadas restrições locais, tais como áreas de deslocação do serviço com tempos de resposta ajustados, dependendo da área geográfica onde o suporte para hardware for solicitado.</p> <p>Todos os tempos de resposta estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, agradecemos que entrasse em contacto com um ponto de venda HP local.</p> |

## Especificações (opcionais)

**Tabela 2.** Características opcionais do serviço

| Característica                          | Especificações da prestação  |
|---|--|
| <b>Cobertura apenas para portáteis</b>  | Para produtos PC elegíveis, o Cliente poderá optar pela cobertura apenas para portáteis. As ofertas Care Pack com esta cobertura não incluem o nível de serviço especificado para monitor externo ou outros acessórios externos. A estação de ancoragem ou o replicador de portas é elegível para cobertura no país onde a oferta Care Pack foi adquirida, mas não é elegível para cobertura quando a viagem é realizada fora do país de aquisição.  |
| <b>Retenção de suportes defeituosos</b> | Para produtos elegíveis, esta opção de serviço permite ao Cliente manter as unidades de disco rígido ou componentes das unidades SSD/ Flash elegíveis com defeito, das quais o Cliente não pretenda abdicar devido à natureza confidencial dos dados contidos no disco ("Unidade de disco ou SSD/Flash") abrangido por este serviço. Todas as unidades de discos ou SSD/Flash existentes num sistema abrangido pelo serviço têm de ser incluídas no serviço de Retenção de Suportes Defeituosos. Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas no presente documento ou nos termos de venda gerais atuais da HP, a HP renuncia ao direito de ser proprietário de uma unidade de Disco ou SSD/Flash abrangida pela opção do serviço de Retenção de Suportes defeituosos, na eventualidade de um produto de substituição ser fornecido pela HP ao Cliente. O Cliente manterá 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 pela privacidade dos dados contidos na unidade de disco ou SSD/Flash com defeito. |
| <b>Proteção contra danos acidentais</b> | Para produtos elegíveis, poderão ser oferecidos níveis de serviço específicos com proteção contra danos acidentais provocados pelo manuseamento. Nos casos em que a proteção contra danos acidentais seja aplicada, o Cliente beneficia da proteção contra danos acidentais provocados pelo manuseamento do produto de hardware abrangido como parte deste serviço.<br><br>Os danos acidentais são definidos como danos físicos ao produto provocados por ou resultantes de um incidente repentino e imprevisto, desde que tais danos ocorram no decurso da utilização normal. Os danos acidentais abrangidos incluem derrames de líquidos não intencionais na unidade ou no interior desta, quedas e sobretensão elétrica, bem como ecrãs (LCD) de cristais líquidos danificados ou avariados e peças danificadas. Os detalhes e as exclusões adicionais relacionados com a funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais encontram-se descritos na secção "Limitações do serviço".   |

## Cobertura

Este serviço oferece cobertura a produtos de hardware elegíveis das marcas HP e Compaq e a todos os componentes internos fornecidos e suportados pela HP (tais como unidades de DVD-ROM e memória), bem como a acessórios periféricos das marcas HP e Compaq adquiridos juntamente com o produto principal, tais como rato, teclado, estação de ancoragem, transformador CA.

Os monitores externos da HP não são abrangidos ou cobertos pelo serviço. Os dispositivos All-in-One incluem cobertura para o ecrã, que não é considerado um monitor externo separado. No entanto, um segundo monitor ligado a um dispositivo All-in-One, por exemplo, não seria abrangido ou coberto por este serviço.

Os artigos consumíveis, incluindo, entre outros, suportes amovíveis, baterias substituíveis pelo cliente e canetas para Tablet PC, kits de manutenção e outros consumíveis, bem como produtos de manutenção efetuada pelo utilizador e dispositivos que não sejam da HP, não são abrangidos ou cobertos por este serviço.

Para peças de substituição e componentes descontinuados, poderá ser necessária uma atualização. As atualizações para peças ou componentes descontinuados poderão, em alguns casos, resultar em encargos adicionais para o Cliente. A HP colaborará com o Cliente para recomendar um produto de substituição. Devido à capacidade de suporte a nível local, nem todos os componentes poderão ser substituídos em todos os países.

## Responsabilidades do cliente

Nos casos em que o Cliente não aja de acordo com as responsabilidades do Cliente, conforme descrito abaixo, a HP ou um fornecedor de serviços autorizados da HP não será obrigado a prestar os serviços, conforme descrito.

Caso se aplique, o cliente ou o representante autorizado HP terá de registrar o produto de hardware a ser suportado no prazo de 10 dias a contar da data de aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo de cada embalagem, o documento enviado por e-mail ou outro método indicado pela HP. Na eventualidade de um produto abrangido ou coberto mudar permanentemente de localização, o registo (ou uma atualização adequada do registo existente na HP) deverá ser efetuado no prazo de 10 dias após a data de alteração da localização.

Mediante pedido da HP, será solicitado ao Cliente para que este envie esforços a fim de ajudar a HP na resolução do problema à distância. O Cliente comprometer-se-á a:

- Executar diagnósticos pertinentes executáveis pelo Cliente, antes de notificar a HP de uma avaria no produto de hardware
- Notificar prontamente a HP de uma avaria no produto de hardware
- Disponibilizar o número de série do produto abrangido ou coberto pelo serviço
- Disponibilizar o endereço e o número de telefone do local
- Estar presente no local quando o técnico chegar ao mesmo, ou a receber as peças entregues pela empresa transportadora
- Permitir à HP o acesso total e sem restrições a todos os locais onde o serviço será prestado
- Disponibilizar todas as informações necessárias, para que a HP possa prestar o suporte à distância 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
- Instalar patches e atualizações de firmware instaláveis pelo Cliente
- Realizar outras atividades para ajudar a HP a identificar ou a resolver problemas, conforme solicitado pela HP

O Cliente é responsável por instalar, de forma pontual, atualizações críticas de firmware, bem como peças reparáveis pelo Cliente e produtos de substituição entregues ao Cliente.

Nos casos em que as peças reparáveis pelo Cliente sejam enviadas para solucionar um problema, o Cliente é responsável por devolver as peças com defeito num período de tempo estipulado pela HP. No caso de a HP não receber a peça com defeito no período de tempo estipulado, ou se a peça apresentar danos físicos aquando da receção, o Cliente terá de pagar uma taxa pela peça com defeito, conforme determinado pela HP.

Com a opção do serviço de Retenção de Suportes Defeituosos, o Cliente é responsável por:

- Manter o controlo físico das unidades de disco ou SSD/Flash em qualquer momento durante o suporte prestado pela HP; a HP não é responsável pelos dados contidos nas unidades de disco ou SSD/Flash
- Certificar-se de que quaisquer dados de natureza confidencial do Cliente existentes na unidade de disco ou SSD/Flash são apagados ou permanecem seguros
- Dispor de um representante autorizado presente no local para reter as unidades de disco ou SSD/Flash com defeito, aceitar as unidades de disco ou SSD/Flash de substituição, disponibilizar à HP informações de identificação para cada unidade de disco ou SSD/Flash retida e, mediante pedido da HP, preencher um documento disponibilizado pela HP que confirme a retenção das unidades de disco ou SSD/Flash
- Destruir a unidade de disco ou SSD/Flash retida e/ou assegurar que a unidade de disco ou SSD/Flash não é novamente utilizada
- 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 emprestados, alugados ou em leasing, o Cliente devolverá imediatamente as unidades de disco ou SSD/Flash de substituição aquando do termo ou do cancelamento do suporte com a HP. É da responsabilidade exclusiva do cliente a remoção de todos os dados de natureza confidencial antes de devolver à HP qualquer unidade de disco ou SSD/Flash emprestada, alugada ou em leasing, não sendo a HP responsável por manter a confidencialidade ou a privacidade de quaisquer dados de natureza confidencial contidos nessas unidades de disco ou SSD/Flash.

## Limitações do serviço

A critério da HP, o serviço será prestado, utilizando uma combinação de diagnóstico e de suporte à distância, serviços prestados no local e outros métodos de prestação do serviço. Outros métodos de prestação do serviço poderão incluir a entrega, através de uma empresa transportadora, de peças substituíveis pelo Cliente, tais como, por exemplo, um teclado, um rato, outras peças classificadas como peças substituíveis pelo Cliente (peças CSR), ou um produto de substituição completo. A HP determinará o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente.

A HP reserva-se o direito de remover das instalações do Cliente o produto abrangido ou coberto pelo serviço para proceder à respetiva reparação.

A HP exige que o Cliente devolva a unidade avariada ao país onde esta foi adquirida caso a reparação, incluindo a proteção de danos acidentais, exija a substituição do dispositivo. A substituição da unidade completa não se encontra disponível fora do país de aquisição do serviço. A cobertura durante viagens está limitada à reparação da unidade original no local e fora do local.

Um tempo de resposta no local não será aplicado se o serviço puder ser prestado ao utilizar o diagnóstico à distância, o suporte à distância ou outros métodos de prestação do serviço acima referidos.

São excluídas deste serviço as seguintes atividades:

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, de outro software e de dados
- Resolução de problemas de interconectividade ou de compatibilidade
- Serviços necessários devido à incapacidade de o Cliente levar a cabo qualquer correção, reparação, instalação de patch ou modificação do sistema disponibilizados ao Cliente pela HP
- Serviços necessários devido à incapacidade de o Cliente adotar as medidas de prevenção previamente recomendadas pela HP
- Manutenção preventiva realizada pelo utilizador

Quando o Cliente viaja para fora do país de aquisição, os serviços de suporte descritos serão prestados apenas se o país/área geográfica onde o serviço é solicitado e prestado estiver presente na tabela “países/áreas geográficas abrangidos”; poderá consultar esta tabela em [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Os serviços não estão disponíveis, ao abrigo deste contrato, em países/áreas geográficas que não estejam enumerados na tabela em questão. No entanto, o serviço poderá ser prestado a um nível inferior de serviço em países/áreas geográficas adicionais que não estão presentes na tabela.

Se as peças necessárias para a reparação, sobretudo aquelas relacionadas com idiomas/países específicos, não se encontrarem disponíveis, o Cliente dispõe das seguintes opções:

- Adiar o pedido de serviço até o Cliente regressar ao país onde o produto foi adquirido
- Aceitar a substituição de uma peça estrangeira defeituosa por uma peça local (exemplo: teclado inglês britânico/inglês norte-americano)

As peças relacionadas com um idioma ou país específico, como teclados em inglês não internacional, teclados em idioma não local, ou determinadas peças relacionadas com fonte de alimentação não estão normalmente disponíveis quando o Cliente estiver a viajar pelo mundo e não são abrangidas nos termos do presente acordo, salvo dentro das fronteiras do país de origem.

Os serviços solicitados fora do país onde o produto foi adquirido são limitados apenas à unidade base. Os serviços para monitores externos são prestados apenas no país de aquisição, caso esta cobertura adicional tenha sido adquirida. A estação de ancoragem ou o replicador de portas é elegível para cobertura no país onde a oferta Care Pack foi adquirida, mas não abrange cobertura quando viaja para fora do país de aquisição.

As opções que não sejam da marca HP são excluídas deste serviço.

## Limitações à opção do Serviço de Retenção de Suportes Defeituosos

A opção de serviço de retenção de suportes defeituosos aplica-se apenas a unidades de disco ou SSD/ Flash elegíveis substituídas pela HP devido a avarias. Não se aplica a trocas de unidades de disco ou SSD/ Flash que não tenham sofrido falhas ou avarias.

As unidades SSD/Flash especificadas pela HP como sendo peças consumíveis e/ou peças que tenham excedido 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 serviço de retenção de suportes defeituosos.

As taxas de avaria nas unidades de disco ou SSD/Flash são constantemente monitorizadas, e a HP reserva-se o direito de cancelar este serviço com um aviso prévio de 30 dias caso a HP considere que o Cliente está a recorrer indevida e abusivamente à opção de serviço de retenção de suportes defeituosos (como, por exemplo, quando a substituição de unidades de disco ou SSD/Flash com defeito excede materialmente as taxas de avaria normais para o sistema em causa).

A HP NÃO TERÁ QUALQUER RESPONSABILIDADE OU 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 GERAIS ATUAIS DA HP OU NA FICHA TÉCNICA, EM CIRCUNSTÂNCIA ALGUMA A HP OU AS SUAS FILIAIS, SUBCONTRATADOS OU FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS ACIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQUÊNCIAIS OU POR DANOS DEVIDOS À PERDA OU À UTILIZAÇÃO INDEVIDA DOS DADOS AO ABRIGO DESTES SERVIÇO DE RETENÇÃO DE SUPORTES DEFEITUOSOS.

## Exclusões à opção do serviço de proteção contra danos acidentais

A elegibilidade para a aquisição da proteção contra danos acidentais exige que o produto seja abrangido ou coberto por uma garantia de fábrica ou por um serviço de extensão da garantia com uma duração igual ou superior à do serviço de proteção contra danos acidentais. A opção de serviço de proteção contra danos acidentais oferece proteção contra danos acidentais repentinos e imprevisíveis provocados pelo manuseamento, desde que tais danos ocorram no decurso da utilização normal. Não são abrangidas as seguintes situações e danos devido a:

- Desgaste normal; alteração na cor, na textura ou no acabamento; deterioração gradual; ferrugem; poeiras; corrosão
- Incêndio, acidente rodoviário ou acidente no estabelecimento do proprietário (nos casos em que tal acidente seja abrangido pela apólice de seguro ou por outra garantia do produto), catástrofes naturais (incluindo, sem limitação, as inundações) ou qualquer outro perigo que não seja associado ao funcionamento do produto
- Exposição a condições atmosféricas ou a condições ambientais que estão fora das especificações da HP; exposição a materiais perigosos (incluindo biológicos); negligência do operador; utilização indevida; manuseamento incorreto; fonte de alimentação elétrica imprópria; reparações não autorizadas ou tentativas de reparação; modificações, ligações ou instalações ao equipamento impróprias e não autorizadas; vandalismo; danos provocados por animais, por insetos ou por infestação; baterias com defeito; fugas na bateria; falta de manutenção especificada pelo fabricante (incluindo a utilização de produtos e artigos de limpeza inadequados)
- Erros na conceção, no fabrico, na programação ou nas instruções do produto
- Manutenção, reparação ou substituição necessária devido a perda ou a danos resultantes de qualquer outra causa para além da utilização, armazenamento e operação normais do produto de acordo com as especificações do fabricante e com o manual do proprietário
- Roubo, perda, desaparecimento misterioso ou extravio
- Perda ou corrupção de dados; interrupções das atividades profissionais
- Fraude (incluindo, mas não limitado a, comunicação de informações incorreta, enganadora, errónea ou incompleta de como o equipamento foi danificado ao adjudicatário do Cliente, ao responsável que presta o serviço ou à HP)
- Danos acidentais ou outros danos ao produto que sejam de natureza estética, ou seja, danos que não afetem a operação e o funcionamento do computador

- Imperfeições do ecrã do monitor do computador incluindo, mas não limitado a, falta de pixéis e descoloração da imagem do ecrã provocados pela utilização e funcionamento normais do produto
- Danos ao(s) produto(s) cujos números de série são removidos ou alterados
- Danos ou falhas de equipamentos abrangidos pela garantia do fabricante, recolha ou boletins de fábrica
- Danos ocorridos durante o envio do produto abrangido ao Cliente de um local ou para outro local
- Danos a hardware, software, suportes, dados e afins resultantes 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 de propriedade; qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de qualquer software ou dados; ou utilização de suportes danificados ou com defeito
- Todos os eventos que ocorreram (ou seja, que tiveram lugar) antes da data de aquisição da oferta Care Pack
- Obsolescência do produto
- Qualquer equipamento transferido para fora do país de aquisição e não abrangido ou coberto por uma oferta Care Pack que inclua Viagem + Proteção Contra Danos Acidentais
- Ecrãs LCD danificados ou com defeito, quando a avaria é provocada pela utilização abusiva ou por outra forma excluída do presente documento
- Danos intencionais que partam, rachem ou danifiquem os ecrãs dos computadores
- Danos provocados pela ação policial, guerras não declaradas ou declaradas, incidentes nucleares ou por terrorismo
- Qualquer alteração ou modificação realizada ao produto abrangido ou coberto pelo serviço
- Qualquer ato intencional passível de provocar danos ao produto abrangido ou coberto pelo serviço
- Conduta imprudente, irresponsável, negligente ou abusiva ao manusear ou utilizar o produto (Caso tenham sido fornecidos ou disponibilizados acessórios de proteção, como capas, malas de transporte, bolsas e afins, para utilização com o produto abrangido ou coberto pelo serviço, o Cliente deverá utilizar sempre estes acessórios do produto para que o produto em questão seja elegível para a proteção contra danos acidentais. A conduta imprudente, irresponsável, negligente ou abusiva inclui, mas não está limitado a, tratamento e utilização do(s) produto(s) abrangido(s) de uma forma danosa, injuriosa ou ofensiva que possa provocar danos ao utilizador e provocar quaisquer danos deliberados ou intencionais ao produto. Quaisquer danos resultantes de tais atos NÃO são abrangidos por esta opção de serviço de proteção contra danos acidentais. Para produtos profissionais HP e produtos de consumo HP, os danos acidentais provocados pelo manuseamento estão limitados a um incidente por produto por um período de 12 meses, a contar a partir da data de início da oferta Care Pack. Uma vez atingido o limite especificado, os custos de reparação para quaisquer pedidos adicionais serão cobrados com base na mão de obra e nos materiais, mas todos os outros aspetos da oferta Care Pack adquirida continuarão a vigorar, salvo se especificamente definido em contrário no país de aquisição. Para os Clientes que apresentam um historial com elevado número de pedidos, a HP também reserva-se o direito de recusar a aceitação de pedidos para adquirir a proteção contra danos acidentais).

## Elegibilidade para o serviço

A cobertura durante viagens, conforme especificado na Tabela 1, em países/áreas geográficas que não sejam o país onde o produto foi adquirido, está limitada a períodos de viagem e não é válida para a aplicação permanente numa outra região..

## Zonas de deslocação

Todos os tempos de resposta no local para o hardware aplicam-se apenas a instalações localizadas a 160 km de um centro de suporte HP. A deslocação a instalações localizadas num raio de 320 km de um centro de suporte HP é prestada sem custos adicionais. Se a instalação estiver localizada a mais de 320 km do centro de suporte HP, serão cobradas despesas de deslocação adicionais.

As zonas de deslocação e as despesas poderão variar em algumas áreas geográficas.

Os tempos de resposta para instalações localizadas a mais de 160 km de um centro de suporte HP terão tempos de resposta modificados para deslocações alargadas, conforme apresentado na tabela abaixo.

| <b>Distância em relação ao centro de suporte HP</b> | <b>Tempo de resposta no local</b>  |
|---|--|
| 0 a 160 km  | Dia útil seguinte*   |
| 161 a 320 km  | 1 dia útil adicional*  |
| 321 a 480 km  | 2 dias úteis adicionais*   |
| Mais de 480 km                                      | Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade dos recursos* |

### Para mais informações

[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

Para contactar os Centros de Solução Global HP para suporte técnico, visite

[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).

\* As definições das zonas de deslocação e os tempos de resposta correspondentes variam nos países/áreas geográficas abrangidos. Contacte o departamento de vendas local para obter informações sobre as zonas de deslocação e os diferentes tempos de resposta.

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



Partilhar com colegas

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.

© Copyright 2016 HP 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.

