



# Suporte/Assistência em viagem

## Descrição geral do serviço

O serviço de Suporte/Assistência em viagem<sup>1</sup> oferece aos utilizadores em viagem uma solução de suporte para hardware concebida para os seus novos equipamentos HP. Este serviço fácil e conveniente está disponível nos países e regiões geográficas onde o modelo de hardware está disponível para compra. Este serviço está disponível para determinados produtos da marca HP e inclui, conforme disponibilidade local, um tempo de resposta no dia útil seguinte (com diagnóstico remoto de problemas no idioma local nos países abrangidos)<sup>1</sup> para ajudar na resolução de problemas de hardware. O suporte é prestado durante o horário normal de expediente local.

## Destaques do serviço:

- Diagnóstico de problemas e suporte remotos.
- Suporte para hardware no local.
- Materiais e peças de substituição.
- Cobertura durante o horário normal de expediente.
- Resposta no dia útil seguinte.
- Portáteis profissionais, workstations portáteis, muitos acessórios e sistemas para ponto de venda da marca HP.

## Vantagens do serviço:

- Suporte para hardware HP durante a viagem.
- Suporte conveniente no local, quando disponível.
- Tempos de resposta fiáveis.
- Cobertura geográfica multinacional.

## Características do serviço e especificações da prestação do serviço

### COBERTURA EM VIAGEM

A cobertura em viagem está disponível onde o modelo de hardware estiver disponível para compra. A HP recomenda que o Cliente valide a cobertura em viagem através deste [website](#) antes de qualquer partida ou consulte o seu representante de vendas interno para obter informações sobre a cobertura geográfica específica do modelo de hardware. As localizações geográficas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio.

Quando o Cliente viajar para fora do país onde o produto foi originalmente comprado, a HP irá:

- Fornecer o número de telefone do HP Global Solution Center para o país ou localização geográfica pertinente, que pode ser encontrado no [website](#) da HP.
- Aceitar chamadas no país ou localização geográfica da viagem, feitas pelo Cliente ou pelo help desk interno da sua empresa.
- Diagnosticar o nível de avaria ou falha do hardware.
- Agendar um serviço de resposta no dia útil seguinte (conforme disponível localmente) ou a entrega de uma peça de substituição, conforme necessário.
- Fornecer as peças necessárias para a reparação de acordo com as especificações do hardware, desde que as peças locais estejam disponíveis no local da viagem.

### TEMPO DE RESPOSTA

O tempo de resposta especifica o período de tempo entre o envio do pedido de assistência e a confirmação do pedido de assistência pela HP. O tempo de resposta começa quando o pedido de assistência inicial é recebido e registado na HP, e termina quando o representante autorizado da HP é agendado para apoiar a reparação, com diagnósticos e reparações a ocorrerem remotamente ou no local. Os tempos de resposta são medidos apenas durante o período de cobertura e podem ser transferidos para o dia útil seguinte para o qual existe um período de cobertura.

Podem aplicar-se restrições locais, tais como áreas de deslocação de assistência com tempos de resposta ajustados, dependendo da localização geográfica onde o suporte para hardware é solicitado. Todos os tempos de resposta estão sujeitos a disponibilidade local. Contacte um ponto de venda local da HP para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço.

## DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS E SUPORTE REMOTOS

---

Depois de o Cliente ter efetuado um pedido de assistência através de um número de telefone de suporte HP designado, a HP irá trabalhar com o Cliente durante o período de cobertura para isolar o problema de hardware e, remotamente, diagnosticar, corrigir e resolver o mesmo. Antes de qualquer assistência no local, a HP poderá iniciar e realizar diagnósticos remotos utilizando ferramentas eletrónicas de suporte remoto (quando disponíveis) para aceder aos produtos cobertos pelo serviço. Em alternativa, a HP poderá utilizar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota do problema.

Se tiver um problema de hardware fora do país de compra, o Cliente deve contactar primeiro a HP para obter assistência durante o horário de expediente local através dos números de telefone locais, que podem ser encontrados no [website da HP](#).

## SUPORTE PARA HARDWARE NO LOCAL

---

No caso de problemas técnicos de hardware que não possam ser resolvidos remotamente, na opinião da HP, um representante autorizado da HP irá prestar suporte técnico no local para os produtos de hardware cobertos pelo serviço, de modo a colocá-los novamente em condições de funcionamento. A HP pode, a seu exclusivo critério, optar por substituir os produtos em vez de os reparar.

Além disso, a HP poderá instalar melhorias de engenharia disponíveis para ajudar o Cliente a obter o funcionamento adequado dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com peças de substituição de hardware fornecidas pela HP. A seu exclusivo critério, a HP poderá instalar quaisquer atualizações de firmware que, na opinião da HP, sejam necessárias para restaurar o produto coberto à sua condição operacional ou para manter a capacidade de suporte pela HP.

## MATERIAIS E PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO

---

A HP fornecerá peças de substituição e materiais suportados pela HP necessários para manter o produto coberto em condições de funcionamento, incluindo aqueles para melhorias de engenharia disponíveis e recomendadas. As peças de substituição serão novas ou funcionalmente equivalentes a novas em termos de desempenho. As peças substituídas passam a ser propriedade da HP. Se o Cliente pretender reter, desmagnetizar ou destruir fisicamente as peças substituídas, ser-lhe-á cobrado e solicitado o pagamento do preço de tabela da peça de substituição.

Os consumíveis e peças consumíveis não são suportados e não serão fornecidos como parte deste serviço; os Termos e Condições da garantia padrão aplicam-se aos consumíveis e peças consumíveis. As peças e os componentes que tenham atingido o seu tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo estabelecido no manual de instruções do fabricante, nas especificações rápidas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica do produto, não serão fornecidos, reparados ou substituídos no âmbito deste serviço. Consulte a secção "Cobertura" desta ficha técnica para obter mais informações.

No caso de peças de substituição e componentes descontinuados, poderá ser necessário um caminho de atualização. As atualizações para peças ou componentes descontinuados podem, em alguns casos, implicar custos adicionais. A HP trabalhará em conjunto com o Cliente para recomendar substituições. Por motivos de capacidade de suporte no local, poderá não haver componentes de substituição em todos os países.

## Cobertura

Este serviço oferece cobertura para PCs HP elegíveis, incluindo componentes internos fornecidos e suportados pela HP, tais como memórias e discos ópticos. Inclui acessórios da marca HP comprados em conjunto e incluídos na embalagem original do desktop, workstation, thin client, portátil ou tablet principal, tais como um rato, teclado, docking station, capas de proteção (HP Retail Jackets), replicador de portas ou transformador de CA.

No caso de sistemas para ponto de venda (POS) da HP e soluções de produtos agregados (bundles), tais como soluções de ponto de venda móvel ou de retalho, este serviço abrange apenas a unidade base.

As baterias para portáteis profissionais da HP estão cobertas por um período máximo de 3 anos. Para obter mais informações, pesquise "Compreender as garantias da bateria para portáteis profissionais" em HP.com.

## Período de cobertura

O período de cobertura especifica o período durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou remotamente. Os pedidos de assistência recebidos fora do período de cobertura serão registados no dia útil seguinte para o qual o Cliente tenha um período de cobertura.

O período de cobertura para este serviço é durante o horário normal de expediente, em dias úteis normais: o serviço está disponível entre as 08:00 e as 17:00, horário local, de segunda a sexta-feira, excluindo dias de feriado na HP (que podem variar consoante o país e a localização geográfica), ou no horário normal de expediente e nos dias úteis normais aplicáveis do país ou da localização geográfica abrangidos onde o serviço é solicitado.

Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, contacte um ponto de venda local.

## Responsabilidades do Cliente

Se as responsabilidades especificadas do Cliente não forem cumpridas, a HP (i) não será obrigada a prestar os serviços conforme descrito, ou (ii) prestará tais serviços a expensas do Cliente, de acordo com os preços vigentes de tempo e material. Se exigido pela HP, o Cliente ou um representante autorizado da HP deverá registar o produto de hardware que será objeto do suporte no prazo de 10 (dez) dias após a aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo incluídas em cada embalagem ou o documento enviado por e-mail pela HP ou outro método indicado pela HP. Na eventualidade de um produto coberto pelo serviço mudar permanentemente de localização, o registo (ou um ajuste adequado ao registo HP existente) deve ocorrer no prazo de 10 (dez) dias após a alteração.

Mediante pedido, o Cliente deverá apoiar os esforços de resolução remota de problemas da HP. O Cliente deverá:

- Executar qualquer diagnóstico aplicável executável pelo Cliente antes de notificar a HP de um mau funcionamento do produto de hardware.
- Notificar prontamente a HP de qualquer avaria no produto de hardware.
- Fornecer o número de série do produto coberto pelo serviço.
- Fornecer um endereço local e um número de telefone.
- Estar presente para o técnico de assistência no local ou para receber a entrega de peças por uma transportadora.
- Permitir à HP acesso total e sem restrições a todos os locais onde o serviço será prestado.
- Fornecer todas as informações necessárias para que a HP preste suporte remoto oportuno e profissional e para permitir que a HP determine o nível de elegibilidade do suporte.
- Iniciar autotestes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico.
- Instalar patches e atualizações de firmware instaláveis pelo Cliente.
- Realizar outras atividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas, conforme solicitado pela HP.

O Cliente é responsável por instalar, atempadamente, atualizações essenciais de firmware instaláveis pelo Cliente, bem como peças CSR e produtos de substituição que lhe forem entregues.

Nos casos em que sejam enviadas peças CSR para resolver um problema, o Cliente é responsável pela devolução da peça defeituosa dentro de um prazo definido pela HP. No caso de a HP não receber a peça defeituosa dentro do prazo definido, ou se a peça estiver fisicamente danificada aquando da receção, o Cliente terá de pagar uma taxa pela peça defeituosa, conforme determinado pela HP.

## Limitações do serviço

A critério da HP, o serviço será prestado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados fora do local e outros métodos de prestação de serviços. Estes podem incluir a entrega, por transportadora, de peças CSR ou de um produto de substituição completo. A HP determinará o método de entrega adequado necessário para prestar um suporte eficaz e atempado.

A HP reserva-se o direito de retirar o produto coberto das instalações do Cliente para efetuar a reparação.

A HP exige que o Cliente devolva a unidade avariada ao país onde o produto foi comprado se qualquer evento de reparação exigir a substituição do equipamento. Para este serviço, a substituição de toda a unidade não está disponível fora do país onde o produto foi comprado. A cobertura em viagem está limitada à reparação no local e fora do local da unidade original.

O tempo de resposta no local não se aplica se o serviço puder ser prestado através de diagnóstico remoto, suporte remoto ou outros métodos de prestação de serviços descritos acima.

## Exclusões

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, de outro software e de dados.
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade.
- Serviços necessários devido à não integração pelo Cliente de qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecidos pela HP.
- Serviços necessários devido ao facto de o Cliente não ter adotado medidas de prevenção previamente recomendadas pela HP.
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software por pessoal não pertencente à HP.
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tratamento ou utilização inadequados do produto.
- Manutenção preventiva do utilizador.

Quando o Cliente viajar para fora do país de compra, os serviços de suporte/assistência descritos serão prestados apenas se o país/localização geográfica onde o serviço é solicitado e prestado for suportado.

Os consumíveis, incluindo, entre outros, suportes amovíveis, baterias substituíveis pelo Cliente, canetas digitais para tablet PC, kits de manutenção e outros consumíveis, bem como a manutenção pelo utilizador e equipamentos que não sejam da HP, não estão cobertos por este serviço. Se as peças necessárias para a reparação, sobretudo peças específicas de um determinado país ou idioma, não estiverem disponíveis, o Cliente tem as seguintes opções:

- Adiar o pedido de prestação do serviço até regressar ao país em que o produto foi originalmente comprado.
- Aceitar a substituição de uma peça estrangeira defeituosa por uma peça local (por exemplo, teclado inglês/norte-americano).

As peças específicas de um determinado país ou idioma, como teclados em inglês não internacional, teclados em idiomas não locais ou determinadas peças de fonte de alimentação locais, não estão geralmente disponíveis em viagens internacionais e não estão cobertas pelos termos e condições do presente contrato, exceto dentro dos limites do país de origem.

Os serviços solicitados fora do país onde o produto foi comprado estão limitados apenas à unidade base. Os serviços para monitores externos são prestados apenas no país onde o produto foi comprado, se esta cobertura adicional tiver sido adquirida. Os equipamentos PC All-in-One incluem o ecrã, que não é considerado um monitor externo separado. Porém, um segundo monitor ligado a um equipamento PC All-in-One, por exemplo, não será coberto. A docking station e o replicador de portas são elegíveis para cobertura no país anfitrião onde o HP Care Pack foi adquirido, mas a cobertura não se aplica em viagens para fora do país de compra. As opções que não sejam da marca HP estão excluídas deste serviço.

## Elegibilidade do serviço

A cobertura em viagem em países/localizações geográficas que não o país onde o produto foi comprado está limitada a períodos de viagem e não é válida no caso de mudança permanente para outra região. Quando um Cliente tem o HP Care Pack de Suporte/Assistência em viagem e também adquiriu outros serviços adicionais, como Proteção contra danos accidentais (ADP), Serviço de substituição da bateria e/ou Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito (DMR), o Cliente está sujeito às limitações dessa cobertura de assistência quando viaja.

### ZONAS DE DESLOCAÇÃO

Todos os tempos de resposta no local para o hardware aplicam-se apenas a instalações situadas num raio de 160 km de um centro de suporte indicado pela HP. A deslocação a instalações situadas num raio de 320 km de um centro de suporte indicado pela HP não tem custos adicionais. Se as instalações estiverem situadas a mais de 320 km do centro de suporte indicado pela HP, será cobrado um custo adicional pela deslocação. As zonas de deslocação e os custos, se aplicáveis, poderão variar em algumas localizações geográficas.

Os tempos de resposta para instalações situadas a mais de 160 km de um centro de suporte indicado pela HP terão tempos de resposta modificados para deslocações prolongadas, conforme indicado na tabela abaixo.

As zonas de deslocação e os respetivos tempos de resposta variam nos países/localizações geográficas abrangidos. Contacte o ponto de venda local para obter mais informações sobre as zonas de deslocação e os tempos de resposta modificados.

## Termos e Condições

Consulte os [Termos e Condições](#) completos dos HP Care Packs.

## Para mais informações

Contacte o seu Representante de vendas HP local ou Parceiro de Canal HP para obter mais informações ou visite [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

1. Os níveis de serviço/assistência e os tempos de resposta podem variar dependendo da localização geográfica.

Os serviços da HP regem-se pelos Termos e Condições dos serviços da HP aplicáveis que são 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 dos serviços da HP ou pela Garantia Limitada da HP que é fornecida com o seu produto HP.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. As informações apresentadas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias dos produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os respetivos produtos e serviços. Nada do que é aqui apresentado deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por eventuais omissões nem por eventuais erros técnicos ou editoriais aqui apresentados.

