

Serviço HP de Assistência por Troca de Hardware



Serviços Contratuais de Assistência HP

Vantagens do serviço

- Serviço cómodo porta-a-porta
- Uma alternativa mais económica à reparação no local
- Opções flexíveis de devolução da unidade avariada à HP: utilização de etiquetas de envio e materiais pré-pagos para devolução fornecidos pela HP ou recolha por parte da HP
- Opções flexíveis de tempos de resposta

Destaques das características do serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte técnico telefónico
- Troca de hardware
- Escolha de opções de devolução
- Escolha de opções de tempos de resposta (apenas para produtos elegíveis)
- Escolha de opções de período de cobertura (apenas para produtos elegíveis)
- Acesso a informações e serviços de suporte eletrónicos
- Proteção contra danos acidentais (opcional apenas para produtos elegíveis e em alguns países)

Descrição geral do serviço

A HP disponibiliza um serviço de assistência por troca de hardware fiável e rápido para produtos elegíveis da HP e multifornecedores. O Serviço HP de Assistência por Troca de Hardware é uma alternativa rentável e conveniente ao suporte no local de instalação.

O Serviço HP de Assistência por Troca de Hardware disponibiliza um produto de substituição a ser enviado sem custos de envio para as suas instalações. Para alguns produtos, o cliente pode optar entre diferentes tempos de resposta, períodos de cobertura e opções de devolução para dar resposta às suas necessidades de assistência.

Especificações

Quadro 1. Características do serviço

Recurso	Especificações de entrega
Diagnóstico e suporte remoto de problemas	Ao registar um problema, o cliente deve fazer primeiro uma chamada para o número de telefone de suporte indicado. A HP fornecerá assistência técnica básica via telefone para efeitos de instalação, configuração do produto e resolução de problemas. Antes de agendar a troca de um produto, a HP poderá solicitar ao cliente que forneça informações relevantes, inicie ferramentas de diagnóstico e realize outras atividades de suporte.
Troca de hardware	<p>Se, de acordo com a opinião da HP, o problema não puder ser resolvido remotamente, a HP substituirá o produto defeituoso ou a peça de autorreparação pelo Cliente por um produto ou peça nova com uma funcionalidade equivalente a um novo em termos de desempenho, mas que poderá ter pequenos defeitos cosméticos.</p> <p>O produto ou a peça substituída torna-se propriedade da HP. O produto ou peça de substituição é enviado através de transportadora ou correio para as instalações do cliente sem encargos de envio. O envio para o local indicado pelo cliente não pode obrigar a HP a enviar o produto ou peça de substituição através de alfândegas internacionais.</p>
Devolução do produto defeituoso à HP	<p>O Cliente é responsável por devolver o produto com defeito à HP dentro do período de tempo especificado abaixo (ver "Responsabilidades do Cliente"), utilizando as instruções de embalagem, os materiais e uma etiqueta de envio pré-paga fornecida pela HP juntamente com o produto de substituição. A HP pode ainda, de acordo com o seu livre critério, optar por recolher o produto com defeito nas instalações do Cliente.</p> <p>Para produtos e localizações elegíveis, a recolha por parte da HP poderá ser disponibilizada como uma funcionalidade opcional.</p>
Tempo de resposta de envio para o local	<p>O tempo de resposta de envio para o local especifica o período de tempo que se inicia quando o pedido inicial de assistência é recebido e registado na HP e termina quando o produto de substituição chega ao local do Cliente que se encontra dentro da janela de cobertura.</p> <p>Os tempos de resposta são válidos apenas durante o período de cobertura, podendo, no entanto, ser transferidos para o dia seguinte elegível com o período de cobertura.</p> <p>As opções de tempo de resposta de envio para o local, disponíveis para produtos elegíveis, estão especificadas na tabela de opções de nível de serviço.</p> <p>Todos os tempos de resposta de envio para o local estão sujeitos a disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, por favor contacte um ponto de venda HP local.</p>

Período de cobertura	<p>O período de cobertura especifica o prazo durante o qual os produtos de substituição são entregues e os serviços de suporte e diagnóstico remoto estão disponíveis. Os pedidos de assistência recebidos fora do período de cobertura serão registados no dia seguinte em que o Cliente possui um período de cobertura do serviço.</p> <p>As opções de período de cobertura disponíveis para os produtos elegíveis estão especificadas na tabela de opções de nível de serviço.</p> <p>Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, por favor contacte um ponto de venda HP local.</p>
Acesso a informações e serviços eletrónicos de suporte	<p>Como parte deste serviço, a HP disponibiliza acesso a algumas ferramentas eletrónicas e baseadas na Web disponíveis no mercado. O Cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinadas funcionalidades que são disponibilizadas aos utilizadores registados, como a subscrição de notificações de serviço proativas relacionadas com o hardware e a participação em fóruns de suporte para resolução de problemas e partilha de melhores práticas com outros utilizadores registados; • Pesquisas abrangentes e baseadas na web de documentos de suporte técnico elegíveis, de modo a permitir uma resolução mais rápida de problemas; • Algumas ferramentas de diagnóstico de serviço da HP com acesso por palavra-passe; • Uma ferramenta baseada na Web para enviar perguntas diretamente para a HP; a ferramenta ajuda a resolver rapidamente os problemas, através de um processo de pré-qualificação, que encaminha o pedido de suporte ou serviço para o recurso qualificado para responder à pergunta; a ferramenta permite igualmente a visualização do estado de cada pedido de suporte ou de serviço, incluindo casos comunicados por telefone; • Pesquisa em bases de dados de conhecimento da HP e de terceiros, para obter informações sobre determinados produtos, encontrar respostas a questões de suporte e participar em fóruns de suporte; este serviço poderá estar limitado, por restrições de acesso de terceiros.

Especificações (opcional)

Quadro 2. Especificações opcionais

Recurso	Especificações de entrega
Recolha pela HP	<p>Para produtos e localizações elegíveis, uma transportadora autorizada pela HP recolherá o produto com defeito no local do cliente, de acordo com o critério exclusivo da HP, no momento de entrega do produto de substituição ou num momento posterior devidamente agendado, durante os 10 dias úteis seguintes. É responsabilidade do cliente embalar e preparar adequadamente o produto para recolha pela transportadora. Com esta opção, o Cliente não será responsável por iniciar nem gerir a devolução do produto com defeito.</p>
Proteção contra danos acidentais	<p>Para produtos elegíveis, podem ser oferecidos níveis de serviço específicos com proteção contra danos acidentais devido ao manuseamento. Nos casos em que a proteção contra danos acidentais se aplique, o Cliente beneficia de proteção contra danos acidentais devido ao manuseamento do produto de hardware abrangido como parte deste serviço.</p> <p>Danos acidentais são definidos como danos físicos no produto, causados por ou como resultado de um incidente repentino e imprevisto, desde que tais danos ocorram no decurso de uma utilização regular. Os riscos cobertos incluem derramamento não intencional de líquidos dentro ou sobre a unidade, derrubes, quedas ou descargas elétricas, bem como ecrãs (LCD) de cristais líquidos danificados ou partidos e peças partidas. No título "Limitações do serviço" são indicados detalhes e exclusões adicionais relacionados com a funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais.</p>

Especificações

Quadro 3. Opções de nível de serviço

Opção	Especificações de entrega
Troca no dia seguinte, horas de expediente normais (9 x 5)	<p>O serviço está disponível durante o período de cobertura, 9 horas por dia, entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados HP.</p> <p>Para pedidos recebidos antes das 14h00, a HP enviará um produto de substituição para as instalações do Cliente para entrega no dia de cobertura seguinte após o pedido de assistência ter sido registrado. Os pedidos de assistência recebidos depois das 14h00 ou fora do período de cobertura serão registrados no dia de cobertura seguinte e os serviços serão efetuados no dia de cobertura seguinte.</p> <p>Um produto de substituição será entregue até às 10h30, hora local, na maior parte das áreas geográficas.</p> <p>O tempo de entrega pode variar em função da localização geográfica.</p>
Troca em 4 horas, horas de expediente normais (9 x 5)	<p>Apenas para produtos elegíveis, o serviço está disponível durante o período de cobertura, 9 horas por dia, entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados.</p> <p>Para pedidos recebidos antes das 13h00, hora local, a HP enviará um produto de substituição para as instalações do Cliente para entrega no prazo de 4 horas após o pedido de assistência ter sido registrado. O tempo de resposta de 4 horas aplica-se a localizações elegíveis e é medido apenas durante o período de cobertura. Para os pedidos recebidos após as 13h00, hora local, o pedido pode ser registrado no dia de cobertura seguinte.</p>
Troca em 4 horas, 24x7	<p>Apenas para produtos elegíveis, o serviço está disponível durante o período de cobertura, 24 horas por dia, de segunda a sexta-feira, incluindo feriados HP.</p> <p>A HP enviará um produto de substituição para as instalações do Cliente para entrega no prazo de 4 horas após o pedido de assistência ter sido registrado.</p>
Tempo normal de disponibilização do produto para envio para o local, horário normal de expediente (9x5)	<p>O serviço está disponível durante o período de cobertura, 9 horas por dia, entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados.</p> <p>Para pedidos recebidos antes das 14h00, a HP enviará um produto de substituição dentro do tempo normal de disponibilização do produto para envio para as instalações do Cliente, para entrega no prazo de cobertura de 3 a 5 dias úteis após o pedido de assistência ter sido registrado. Os pedidos de assistência recebidos depois das 14h00 ou fora do período de cobertura serão registrados no dia de cobertura seguinte e os serviços serão efetuados nos 3 a 5 dias de cobertura seguintes.</p>

Cobertura

O serviço só pode ser prestado em localizações elegíveis. Agradecemos que consulte um representante autorizado da HP para apurar se a sua localização é elegível para a prestação deste serviço.

As instalações de clientes situadas a uma distância superior a 160 km (100 milhas) de um centro de suporte HP principal não são elegíveis para beneficiar dos níveis de serviço de troca em 4 horas.

Os clientes deverão consultar um representante local da HP para apurar se o seu produto ou localização são elegíveis para a prestação do serviço.

Responsabilidades do cliente

O cliente deverá, mediante solicitação da HP, prestar apoio à HP nos esforços de solução remota de problemas. O cliente deverá:

- Fornecer todas as informações necessárias para que a HP forneça o suporte remoto oportuno e profissional e para permitir que a HP determine o nível de qualificação/ elegibilidade do suporte
- Iniciar testes automáticos, instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Instalar patches e atualizações de firmware instaláveis pelo Cliente
- Realizar outras atividades razoáveis solicitadas pela HP, com vista a permitir à HP identificar ou resolver problemas

Para determinados produtos, o Cliente deve informar a HP de todos os requisitos de configuração para o produto de substituição antes do início do serviço e documentar tais requisitos de configuração em cada formulário de solicitação de serviço.

No momento da solicitação do serviço, o Cliente tem de fornecer à HP um número de cartão de crédito ou um número de ordem de encomenda. Se não tiver sido selecionada a opção “Recolha pela HP”, o Cliente terá de enviar o produto com defeito para a HP no prazo de 3 dias úteis após a receção do produto de substituição e obter um registo de correio pré-pago, que o Cliente deverá reter como prova de envio para a HP. Se o produto com defeito não for recebido pela HP no prazo de 10 dias úteis após a receção por parte do Cliente do produto de substituição, a HP faturará ao Cliente o preço de tabela do produto de substituição.

Geralmente, as unidades da substituição serão fornecidas e os produtos avariados serão recolhidos nas instalações do Cliente, na receção ou na área de receção de bens se o endereço especificado do Cliente for um endereço de empresa. O Cliente deve acusar a receção do produto de substituição assinando atempadamente o documento de transporte correspondente.

É responsabilidade do Cliente:

- Manter uma cópia atualizada de backup do sistema operativo, de programas desenvolvidos e de todos os outros programas de software e dados aplicáveis
- Restaurar o software e os dados que se encontrem na unidade após a reparação ou a substituição
- Instalar o software de aplicações de utilizador e assegurar que todo o software está devidamente licenciado

Nos casos em que forem enviadas peças de autorreparação pelo Cliente ou produtos de substituição, o Cliente é responsável por devolver a peça ou produto com defeito dentro de um período de tempo designado pela HP. Caso a HP não receba a peça ou produto com defeito dentro do período de tempo designado ou se a peça ou o produto estiverem desmagnetizados ou fisicamente danificados no momento da receção, o Cliente encontra-se obrigado a pagar pela peça ou produto com defeito, o preço de tabela da HP, menos quaisquer descontos aplicáveis, conforme vier a ser determinado pela HP.

Para os serviços HP Care Pack que incluam a funcionalidade do serviço contra danos acidentais devido ao manuseamento, é da responsabilidade do Cliente comunicar os danos acidentais à HP no prazo de 30 dias a contar da data do incidente para que a HP possa agilizar a reparação do sistema. A HP reserva-se o direito de recusar a reparação ao abrigo deste programa de cobertura para danos nos sistemas nos casos em que o incidente tenha sido comunicado mais de 30 dias após a data do incidente. Caso tenham sido fornecidos ou disponibilizados acessórios de proteção, como, por exemplo, capas, malas de transporte ou bolsas, etc., para utilização com o produto abrangido pelo serviço, é da responsabilidade do Cliente utilizar sempre estes acessórios do produto para proteção contra danos no produto abrangido.

Limitações do serviço

Segundo o critério da HP, o serviço será proporcionado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, envio de um produto de substituição ou outros métodos de prestação de serviço. Outros métodos de prestação de serviço podem incluir o envio de peças auto-instaláveis pelo Cliente, tais como teclado, rato ou outras peças classificadas como autorreparáveis pelo Cliente. A HP determinará o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente.

Encontram-se excluídas deste serviço as seguintes atividades:

- Diagnóstico ou manutenção nas instalações do Cliente (se for solicitado e exigido diagnóstico ou manutenção no local de instalação, o Cliente será faturado às tarifas normais de assistência da HP)
- Instalação e configuração do produto de substituição nas instalações do Cliente
- Backup, recuperação e suporte do sistema operacional, outros programas de software e dados
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade
- Suporte para problemas relacionados com redes
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em aplicar qualquer procedimento de correção, reparação, ligação ou modificação do sistema indicado pela HP
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em tomar medidas destinadas a evitar riscos aconselhadas pela HP
- Manutenção preventiva pelo utilizador

Nem a recolha, nem o envio para o local de instalação, solicitados pelo cliente, não podem obrigar a HP a enviar produtos ou peças substituídas através de alfândegas internacionais.

A cobertura geográfica pode variar.

Exclusões à opção da funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais

A elegibilidade para aquisição da proteção contra danos acidentais requer que o produto seja abrangido 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 funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais fornece proteção contra danos acidentais repentinos e imprevisíveis devido ao manuseamento, desde que tais danos ocorram no decurso da utilização regular. Este serviço não cobre as seguintes situações e danos causados por:

- Desgaste normal; mudanças de cor, textura ou acabamento; deterioração gradual; ferrugem; poeira; ou corrosão
- Incêndio, acidente rodoviário ou do proprietário (nos casos em que tal acidente é abrangido pela apólice de seguro ou outra garantia do produto), fenómeno natural (incluindo, sem limitação, inundações) ou qualquer outro perigo causado por um fator exterior ao produto
- Exposição a condições climáticas ou ambientais que estejam fora das especificações da HP, exposição a materiais perigosos (incluindo resíduos biológicos perigosos), fluidos biológicos, negligência do operador, uso indevido, falta de cuidado, fornecimento de energia elétrica inadequado, reparações ou tentativas de reparação não autorizadas, modificações de equipamentos, conexões ou instalação inadequadas e não autorizadas, vandalismo, infestação ou danos causados por animais ou insetos, baterias com defeito, fugas de líquido da bateria, falta de manutenção especificada pelo fabricante (incluindo o uso de agentes de limpeza inadequados)
- Erro no design do produto, na construção, na programação ou nas instruções
- Manutenção, reparação ou substituição exigida por perdas ou danos resultantes de qualquer causa diferente do uso, armazenamento e operação normais do produto de acordo com as especificações do fabricante e o manual do proprietário
- Roubo, perda, desaparecimento misterioso ou extravio
- Perda ou corrupção de dados; interrupção de negócios
- Fraude (incluindo, mas não limitado a informação incorreta, enganadora, errónea ou incompleta sobre a forma como o equipamento foi danificado, ao adjudicatário do Cliente, à entidade de gestão ou à HP)
- Danos acidentais ou outros danos sobre o produto que possuam natureza cosmética, o que significa danos que não causem impacto na operação e funcionamento do computador
- Imperfeições no ecrã do computador, incluindo, nomeadamente, pixels com avaria ou ausentes, causadas pelo uso e operação normal do produto
- Danos a produtos cujos números de série estão removidos ou alterados
- Danos ou falhas no equipamento cobertos por garantia do fabricante, retirada de produtos do mercado ou comunicados de fábrica
- Danos causados durante o transporte pelo cliente do produto coberto de ou para outro local
- Danos em hardware, software, suportes, dados, etc. resultantes de causas que incluem, mas não se limitam a vírus; programas de aplicação; programas de rede; atualizações; formatação de qualquer tipo; bases de dados; ficheiros; unidades; código-fonte; código do objeto ou dados exclusivos; qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de qualquer software ou dados; ou utilização de suportes danificados ou com defeito
- Todas e quaisquer condições pré-existentes que tenham ocorrido (i.e. que se verificaram) antes da data de compra do serviço HP Care Pack
- Obsolescência de produtos
- Qualquer equipamento realocado fora do país de compra e não coberto por um serviço HP Care Pack que inclua proteção contra danos acidentais e viagem
- Ecrãs LCD danificados ou com defeito quando a falha é causada por uso indevido ou excluído neste documento

- Danos intencionais que resultem num ecrã de computador partido ou danificado ou num monitor danificado
- Danos em resultado de ação policial, guerra declarada ou não declarada, incidente nuclear ou terrorismo
- Alteração ou modificação do produto de qualquer forma
- Desaparecimento inexplicado ou misterioso ou qualquer ato voluntário que cause danos ao produto coberto
- Conduta imprudente, negligente ou abusiva, associada ao manuseamento e à utilização do produto; se artigos de proteção como capas, malas de transporte ou bolsas etc. forem fornecidos ou disponibilizados para uso com o produto coberto, é da responsabilidade do cliente o uso contínuo desses acessórios para proteção contra danos acidentais ao produto coberto; conduta imprudente, negligente ou abusiva inclui, mas não se limita a, tratamento e uso dos produtos cobertos de maneira perigosa, nociva ou ofensiva que possa resultar em danos, ou qualquer dano intencional ou voluntário no produto; qualquer dano resultante destes atos NÃO estará coberto por este serviço de proteção contra danos acidentais

Para os produtos comerciais e para o consumidor HP, os danos acidentais devido ao manuseamento estão limitados a um incidente por produto por cada período de 12 meses, contados a partir da data de início de vigência do serviço HP Care Pack.

Uma vez alcançado o limite especificado, os custos de reparação de quaisquer pedidos adicionais serão cobrados com base em mão-de-obra e materiais, mas todos os outros aspetos do serviço HP Care Pack adquirido irão continuar em vigor, exceto se especificamente definido em contrário no país de aquisição.

Para os Clientes com um historial significativo de pedidos de indemnização (sinistros) elevados, a HP também se reserva o direito de recusar a aceitação de pedidos para adquirir a funcionalidade do serviço contra danos acidentais devido ao manuseamento.

Dados para encomendas

A disponibilidade das características do serviço e dos níveis de serviço poderá variar consoante os recursos locais e pode estar limitada a produtos elegíveis e áreas geográficas. Para obter informações acerca do Serviço HP de Assistência por Troca de Hardware, entre em contacto com qualquer um dos nossos escritórios de vendas locais e indique os seguintes números de referência de produto:

- HA360AC: Serviço HP de Assistência por Troca de Hardware Totalmente Configurável
- HA117PC: Serviço HP de Troca de Hardware de Impressão e PCs

Agradecemos que consulte o seu representante local de vendas da HP ou revendedor HP para determinar qual o produto de assistência que melhor responde às suas necessidades específicas.

Para mais informações

Para obter informações sobre os Serviços HP, consulte um revendedor HP local ou visite este website:

hp.com/services/support

Subscreva 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 no momento da compra. O cliente pode ter direitos legais adicionais de acordo com a legislação local aplicável, e esses direitos não são afetados de forma alguma pelos termos e condições de serviço da HP nem pela garantia limitada HP fornecida com seu produto HP.

© Copyright 2015 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.

