

HP Hardware Support Offsite Return Services



Vantagens do serviço

- Opções flexíveis de transporte.
- Uma alternativa fiável e de custo inferior ao suporte no local para produtos em ambientes empresariais ou domésticos não críticos.
- Suporte de alta qualidade.

Funcionalidades em destaque do serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte por telefone.
- Melhores comunicações técnicas por parte dos técnicos localizados na América do Norte (apenas PCs profissionais da HP).
- Reparação em centros indicados pela HP (materiais e peças incluídos).
- Transporte de devolução da unidade funcional de volta à sua localização.
- Prazo de execução de 3 dias úteis (pode variar de acordo com a localização geográfica).
- Período de cobertura em horário normal de expediente, dias úteis.
- Proteção contra danos acidentais (opcional; apenas para produtos elegíveis).
 - Existem 4 opções de HP Care Pack disponíveis. Consulte “Limitações à opção do serviço de Proteção contra danos acidentais” na página 10 para conhecer as descrições completas.

Descrição do serviço

Os HP Hardware Support Offsite Return Services oferecem os níveis de serviço de devolução à HP de alta qualidade com reparação fora do local e suporte telefónico remoto para produtos elegíveis num centro de reparação indicado pela HP. O serviço inclui reparação ou substituição fora do local, material e peças, mão de obra e custo do transporte.

A HP oferece diversos níveis de serviço com diferentes opções de transporte ao centro de reparação indicado pela HP, de acordo com os detalhes apresentados abaixo.

As opções de nível de serviço podem incluir uma Cobertura de solução que abranja o PC básico e até 6 periféricos adicionais. Inclui cobertura para até 2 monitores separados, estações de ancoragem, teclados, headsets e ratos. Alguns serviços também estão disponíveis com funcionalidades de serviço opcionais, como a Proteção contra danos acidentais ou a Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito.

Especificações

Tabela 1. Funcionalidades do serviço

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
Diagnóstico remoto de problemas	<p>Quando surgir um problema, o Cliente deverá efetuar primeiro uma chamada para o número de telefone de suporte indicado.</p> <p>A HP fornecerá assistência técnica básica por telefone para efeitos de instalação, configuração do produto e resolução de problemas. Antes de qualquer assistência remota ou fora do local, a HP poderá solicitar ao Cliente que forneça informações relevantes, inicie ferramentas de diagnóstico e realize outras atividades de suporte. A HP trabalhará então remotamente com o Cliente para isolar o problema de hardware.</p>

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
Suporte fora do local e materiais	<p>Se a HP determinar que o problema não pode ser resolvido remotamente, instruirá o Cliente no sentido de entregar o hardware com defeito num centro de reparação indicado pela HP, onde a HP prestará o suporte técnico. A HP fornecerá os materiais e peças necessários para colocar o produto novamente a funcionar. A HP poderá, a seu único critério, optar por substituir tais produtos de hardware, incluindo periféricos como estações de ancoragem, monitores, teclados, headsets e ratos remotamente, além do suporte fora do local para cobertura de dispositivos principais. Os produtos e peças de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos e peças substituídos passarão a ser propriedade da HP.</p> <p>Adicionalmente, a HP pode instalar melhorias de engenharia disponíveis no mercado no produto coberto para permitir um funcionamento adequado do hardware e manter a compatibilidade com as peças de substituição fornecidas pela HP. A seu único critério, a HP pode instalar quaisquer atualizações de firmware que, na opinião da HP, sejam necessárias para repor o produto coberto novamente a funcionar ou para manter a capacidade de suporte disponibilizada pela HP.</p>
Transporte de devolução	<p>Uma transportadora autorizada pela HP devolverá o produto reparado ou substituído ao local do Cliente, caso se encontre na localização geográfica em que o serviço é prestado. O transporte de devolução será efetuado por via terrestre e, por norma, demora entre 3 e 7 dias úteis após o produto com defeito ser recebido pela HP. O Cliente pode solicitar uma entrega expresso mediante o pagamento de um custo adicional.</p>
Transporte até ao centro de reparação indicado pela HP	<p>Dependendo do nível de serviço adquirido, a HP oferece diferentes opções de transporte do produto com defeito até ao centro de reparação indicado pela HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega pelo Cliente: Com esta opção, o Cliente é responsável por entregar o produto com defeito ao centro de reparação indicado pela HP. O Cliente deve assegurar que o produto está devidamente embalado tendo em conta o método de entrega escolhido. A entrega pode ser efetuada pessoalmente ou através de um serviço de entregas disponível localmente. Recolha pela HP: Uma transportadora autorizada pela HP irá recolher o produto com defeito no local do Cliente, se o local se encontrar na localização geográfica em que o serviço é prestado, e entregá-lo no centro de reparação indicado pela HP. É responsabilidade do Cliente embalar e preparar adequadamente o produto para recolha pela transportadora. As solicitações de serviço devem ser recebidas antes do meio-dia (hora local) para ativar a recolha no mesmo dia. Todas as outras solicitações de serviço serão programadas para recolha no dia útil seguinte.
Prazo de execução	<p>O prazo de execução deste serviço será de 3 (três) dias úteis da HP para os locais indicados, exceto em casos de falhas intermitentes e não disponibilidade de peças, o que pode exigir um prazo de reparação adicional. O prazo de execução é medido em dias úteis, contados a partir do momento em que o produto defeituoso for recebido pela HP até o momento em que o produto reparado ou substituído estiver pronto para ser devolvido às instalações do Cliente. Recebido pela HP significa (dependendo da opção de transporte usada): (1) recolha no local do Cliente por uma transportadora autorizada pela HP ou (2) recebimento durante o horário normal de expediente da HP no centro de reparação indicado pela HP, se entregue ou enviado pelo Cliente. O prazo de execução não inclui o tempo em que o produto reparado ou substituído estiver em trânsito de volta ao Cliente. Se o produto com defeito for revisto no centro de reparação indicado pela HP após as 17:00 (hora local), o prazo de entrega de 3 dias úteis começa no dia útil seguinte. Para os serviços do HP Solution Care Pack, quaisquer periféricos (como monitores, teclados, ratos, estações de ancoragem, headsets, etc) serão reparados ou substituídos remotamente, dependendo das circunstâncias.</p> <p>O prazo de 3 dias úteis não está disponível para todas as localizações geográficas e pode ser mais longo fora das áreas metropolitanas.</p>
Período de cobertura	<p>O período de cobertura especifica o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados fora do local ou remotamente. O serviço está disponível entre as 08:00 e as 17:00 (hora local), de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados da HP (podem variar de acordo com a localização geográfica).</p>

Especificações (opcional)

Tabela 2. Funcionalidades do serviço opcionais

Funcionalidades	Especificações da prestação do serviço
Proteção contra danos acidentais	<p>Para produtos abrangidos elegíveis, podem ser oferecidos níveis de serviço específicos com Proteção contra danos acidentais decorrentes do manuseamento. Se for adquirida a Proteção contra danos acidentais (PDA), o Cliente recebe proteção contra danos acidentais decorrentes do manuseamento do Produto coberto no âmbito deste serviço.</p> <p>Para o HP Solution Care Pack, a cobertura de Proteção contra danos acidentais estender-se-á apenas à unidade base da configuração ou solução e não se estenderá aos periféricos. Os danos acidentais são definidos como falhas operacionais ou mecânicas causadas por um acidente no manuseamento ocorrido durante a utilização prevista normal do Produto coberto. A cobertura contra danos acidentais decorrentes do manuseamento inclui o derramamento não intencional de líquidos sobre a unidade, quedas acidentais durante o manuseamento da unidade (de uma altura não superior a 5 metros), bem como picos elétricos que danifiquem os circuitos do Produto coberto.</p> <p>Existem 2 opções de HP Care Pack disponíveis. Consulte a secção com o título "Limitações à opção do serviço de Proteção contra danos acidentais" na página 10 para obter as descrições completas de ambas as opções de PDA.</p> <p>Na secção "Limitações do serviço", são indicados detalhes e exclusões adicionais relacionados com a funcionalidade do serviço de Proteção contra danos acidentais.</p>
Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito	<p>Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade do serviço permite que o Cliente conserve as unidades de disco rígido ou SSD/Flash com defeito, abrangidas pela cobertura deste serviço, das quais o Cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados contidos no disco ("Disco ou Unidade de disco SSD/Flash"). Todas as unidades de disco SSD/Flash elegíveis num sistema abrangido pelo serviço têm de ser incluídas na Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito. Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas no presente documento ou nos atuais termos de venda padrão da HP, a HP renuncia ao direito de ficar na posse e ser titular de uma unidade de disco ou SSD/Flash defeituosa coberta pela opção de funcionalidade do serviço de Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito no caso de um produto de substituição ser entregue pela HP ao Cliente. O Cliente irá reter todas as unidades de disco ou SSD/Flash defeituosas suportadas pela HP ao abrigo do contrato de suporte da HP.</p>



Especificações

Tabela 3. Opções de nível de serviço

Opção	Especificações da prestação do serviço
Serviço de devolução	<p>A HP fornece um serviço de devolução que inclui reparação ou substituição e devolução do produto defeituoso, incluindo todas as peças, mão de obra e transporte. Ao selecionar a opção de Serviço de devolução, o Cliente assume a responsabilidade de embalar e enviar ou entregar o produto defeituoso num centro de reparação indicado pela HP.</p> <p>A HP enviará de volta o produto reparado ou substituído para o local do Cliente, se este se encontrar na localização geográfica em que o serviço é prestado. O prazo de execução deste serviço será de 3 (três) dias úteis para os locais indicados, exceto em caso de falhas intermitentes, que podem exigir um tempo de reparação adicional. O prazo de execução é medido em dias úteis, contados a partir do momento em que o produto defeituoso for recebido num centro de reparação indicado pela HP até ao momento em que o produto reparado ou substituído estiver pronto para ser enviado de volta ao Cliente. O prazo de entrega não inclui o tempo necessário para o transporte de devolução do produto reparado ou substituído. O Cliente pode solicitar um transporte de devolução expresso mediante o pagamento de um valor adicional, que será faturada ao Cliente.</p> <p>O Cliente pode telefonar para o Centro de Suporte ao Cliente da HP entre as 08:00 e as 17:00 (hora local), de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HP. Pode estar disponível suporte telefónico alargado para determinados produtos (os horários podem variar de acordo com a localização geográfica).</p>
Serviço de recolha e devolução	<p>A HP fornece um serviço porta-a-porta que inclui recolha, reparação ou substituição do produto defeituoso, bem como a devolução do produto operacional. O prazo de execução deste serviço será de 3 (três) dias úteis para os locais indicados, exceto em caso de falhas intermitentes, que podem exigir um tempo de reparação adicional.</p> <p>O prazo é medido em dias úteis, contados a partir do momento em que o produto defeituoso é recebido, se se encontrar na localização geográfica em que o serviço é prestado, até ao momento em que o produto reparado esteja pronto para ser devolvido ao Cliente. O prazo de execução não inclui o tempo necessário ao transporte de devolução do produto reparado ou substituído. O Cliente pode solicitar um transporte de devolução expresso mediante o pagamento de um custo adicional, que será faturado ao Cliente.</p> <p>O Cliente pode telefonar para o Centro de Suporte ao Cliente da HP entre as 08:00 e as 17:00 (hora local), de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HP. As solicitações de serviço devem ser recebidas antes do meio-dia (hora local) para ativar a recolha no mesmo dia. Todas as outras chamadas serão agendadas para recolha no dia útil seguinte. Pode estar disponível suporte telefónico alargado para determinados produtos (os horários de suporte podem variar de acordo com a localização geográfica)</p>

Cobertura

Este serviço oferece cobertura para todos os PCs HP elegíveis, incluindo os componentes internos fornecidos pela HP ou suportados pela HP, como memórias e discos óticos. Isto inclui cobertura para acessórios da marca HP incluídos na embalagem original do PC, tais como um rato com fios, um teclado com fios ou adaptador de alimentação de CA.

Os HP Care Pack Services com esta limitação de cobertura não cobrem monitores HP externos. Os equipamentos All-in-One incluem o monitor, que não é considerado um monitor externo separado. Porém, um segundo monitor ligado a um equipamento All-in-One, por exemplo, não será coberto por este HP Care Pack.

Se tiver adquirido o HP Solution Care Pack, os serviços do mesmo cobrem a unidade base para este serviço bem como 6 periféricos suportados pela HP ligados à unidade base, incluindo um máximo de 2 monitores externos, estações de ancoragem, rato sem fios, teclado sem fios e headsets HP como exemplo. Para estarem cobertos pelo HP Solution Care Pack, os periféricos têm de ser adquiridos ao mesmo tempo que o computador base.

As estações de ancoragem ou replicadores de portas HP estão cobertos dentro do país em que o HP Care Pack foi adquirido, mas não fora do país da compra.

Artigos consumíveis, incluindo, entre outros, suportes amovíveis, baterias substituíveis pelo cliente e canetas para PCs tablet e outros consumíveis, bem como a manutenção efetuada pelo utilizador e equipamentos de outras marcas, não estão cobertos por este serviço. 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.

Para peças de substituição e componentes que estão descontinuados, poderá ser necessário um caminho de atualização. As atualizações para as peças ou componentes descontinuados podem, em alguns casos, resultar em encargos adicionais. A HP trabalhará consigo na recomendação das substituições. Devido à capacidade de suporte local, poderá não haver componentes de substituição em todos os países.

Responsabilidades do Cliente

Caso o Cliente não atue em conformidade com as suas responsabilidades, conforme indicado abaixo, a HP ou o prestador de serviço autorizado da HP não serão obrigados a prestar os serviços conforme descrito.

Se solicitado pela HP, o Cliente ou o representante autorizado da HP devem registar o produto de hardware a receber suporte no prazo de 10 dias após a aquisição deste serviço, usando as instruções de registo fornecidas com o HP Care Pack ou o documento fornecido por e-mail pela HP, ou através de outro método, conforme indicação da HP. No caso de um produto coberto alterar a sua localização, o registo (ou um ajuste adequado a um registo da HP já existente) deve ocorrer até 10 dias a contar da data da alteração.

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

- Disponibilizar todas as informações necessárias para que a HP preste o suporte remoto de forma oportuna e profissional e para que a HP determine o nível de elegibilidade do suporte.
- Iniciar testes automáticos, instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico.
- Realizar outras atividades razoáveis, que sejam solicitadas pela HP, para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas.

O Cliente deve assegurar que o produto está embalado e preparado adequadamente para recolha ou através do método escolhido para entrega ou envio ao centro de reparação indicado pela HP. A HP pode solicitar que o Cliente inclua uma impressão dos resultados de testes automáticos realizados anteriormente, quando for enviar o produto defeituoso.

É responsabilidade do Cliente remover todos os dados pessoais e/ou confidenciais do produto defeituoso antes deste ser enviado a um local indicado pela HP para reparação ou substituição; a HP não se responsabiliza pelos dados armazenados no produto devolvido.

Com a opção do serviço de Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito, e além das responsabilidades acima indicadas, o Cliente deverá:

- Remover todas as unidades de disco ou SSD/Flash antes de o produto com defeito ser devolvido a um local indicado pela HP para reparação ou substituição; A HP não se responsabiliza pelos dados contidos nas unidades de disco ou SSD/Flash.

- Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível do Cliente existentes nas unidades de disco ou SSD/Flash retidas são destruídos ou permanecem seguros.
- Fornecer à HP informações de identificação para cada unidade de disco ou SSD/Flash retida nos termos do presente e assinar e devolver à HP um documento fornecido pela HP a confirmar a retenção das unidades de disco ou SSD/Flash por parte do Cliente.
- Destruir a unidade de disco ou SSD/Flash retida e/ou garantir que a unidade de disco não volta a ser colocada em utilização.
- Eliminar todas as unidades de disco ou SSD/Flash retidas em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental aplicáveis.

Para as unidades de disco ou SSD/Flash fornecidas pela HP ao Cliente na qualidade de produtos de empréstimo, aluguer ou leasing, o Cliente terá de devolver imediatamente as unidades de disco ou SSD/Flash de substituição no termo ou no momento da cessação 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 discos ou unidades SSD/Flash emprestadas, alugadas ou em leasing.

Para os HP Care Packs que incluem o serviço de Proteção contra danos acidentais:

- É responsabilidade do Cliente reportar à HP o dano acidental no prazo de 30 dias contado da data do incidente, para que a HP possa realizar rapidamente 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 seja comunicado decorridos mais de 30 dias após a data do incidente.
- O uso desta cobertura exige uma explicação relativamente a onde e quando o acidente ocorreu, bem como uma descrição detalhada do respetivo evento e descrição dos danos na unidade. A falta desta informação resultará na rejeição da reclamação.
- 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 ser elegível para proteção contra danos acidentais ao produto coberto.
- A partir da data de início do HP Care Pack, pode ser efetuado um máximo de uma (1) reparação ou substituição de produto HP por cada período de 12 meses.

Registo

O cliente final ou o parceiro autorizado da HP é responsável por efetuar o registo do produto a ser suportado num prazo de 10 (dez) dias após a aquisição do serviço de suporte, utilizando as instruções de registo em cada embalagem, e-mail ou outro método, conforme indicação da HP. No caso de um produto coberto alterar a sua localização, ou de o serviço de suporte ser transferido com a venda de um produto usado, o registo (ou um ajuste adequado a um registo da HP já existente) deve ocorrer até 10 dias a contar da data da alteração.

A HP NÃO É OBRIGADA A PRESTAR SERVIÇOS DE SUPORTE SE O CLIENTE NÃO REGISTRAR O PRODUTO COMO ACIMA INDICADO.

Limitações do serviço

A critério da HP, o serviço será prestado, utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no local e outros métodos de prestação do serviço. Os outros métodos de prestação do serviço podem incluir o fornecimento, através de uma transportadora, de peças substituíveis pelo Cliente, tais como um teclado, um rato, ou, se acordado pelo Cliente, outras peças classificadas pela HP como peças CSR ou um produto de substituição completo. A HP determinará o método de entrega adequado necessário para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente.

A HP investiu de forma significativa na conceção e no desenvolvimento de produtos para que os mesmos possam ser reparados pelo cliente. A reparação efetuada pelo Cliente (CSR ou Customer Self Repair, em inglês) é um componente fundamental dos termos de garantia da HP. Tal permite que a HP envie peças de substituição, como por exemplo um teclado, um rato ou outras peças classificadas como peças CSR, diretamente ao Cliente após a confirmação de uma avaria. As peças são normalmente enviadas durante a noite, para que possam ser recebidas o mais rapidamente possível. O Cliente poderá, então, substituir as peças consoante a sua conveniência.

A CSR "Obrigatória" faz parte da garantia de base associada a alguns produtos. A CSR é opcional em peças CSR internas para clientes com um HP Care Pack "Opcional" e permite ao Cliente realizar a CSR ou solicitar a substituição por parte do pessoal de assistência da HP, sem encargos adicionais, durante o período de cobertura de serviço do produto. Os acessórios externos e/ou periféricos não são elegíveis para a CSR "opcional".

O HP Care Pack que inclua termos "no local" leva a que as peças CSR sejam enviadas diretamente para o Cliente se escolher a CSR. Por outro lado, um representante de suporte da HP chegará ao local para efetuar a reparação caso o Cliente decida que não quer recorrer à CSR.

O HP Care Pack que inclua termos "fora do local", como a Recolha e devolução ou a Devolução à HP, determina que o Cliente deverá entregar o produto num local de reparações autorizado da HP ou enviar o produto à HP, de acordo com o livre critério da HP, caso o Cliente opte por não recorrer à CSR.

Estão excluídas deste serviço as seguintes atividades:

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, outro software e dados;
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade.
- Serviços necessários devido à incapacidade de o Cliente incorporar qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecidos ao Cliente pela HP.
- Serviços necessários devido à incapacidade de o Cliente adotar as medidas de prevenção previamente aconselhadas pela HP.
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tratamento ou utilização inadequados do produto;
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoal não pertencente à HP.
- Manutenção preventiva pelo utilizador.

Limitações à opção do serviço de Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito

A opção do serviço de Retenção de suportes defeituosos apenas se aplica a unidades de disco ou SSD/Flash elegíveis diagnosticadas pela HP como defeituosas aquando do diagnóstico remoto do problema. Não se aplica a qualquer troca de unidades de discos ou SSD/Flash que não tenham sofrido falhas.

As unidades SSD/Flash especificadas pela HP como peças consumíveis e/ou 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 ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica, não são elegíveis para a opção do serviço de Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito.

As taxas de falhas nestas unidades 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 do serviço de Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito (como quando a substituição dos discos rígidos com defeito excede materialmente as taxas de falhas padrão para o sistema envolvido).

A HP não terá qualquer obrigação relativamente a quaisquer dados contidos em qualquer unidade de disco ou SSD/Flash ou à destruição de qualquer unidade de disco ou SSD/Flash retida pelo Cliente, ou enviada à HP pelo Cliente. Não obstante disposições em contrário constantes dos termos de suporte de ordem única da HP ou da ficha técnica, em caso algum poderão a HP ou as suas afiliadas, subcontratados ou fornecedores, serem considerados responsáveis por quaisquer danos acidentais, especiais ou emergentes ou danos por perda ou utilização indevida de dados ao abrigo deste serviço de Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito.

Exclusões da opção do serviço de Proteção contra danos acidentais

A elegibilidade para aquisição do serviço de Proteção contra danos acidentais requer que o produto esteja coberto por uma garantia de fábrica ou serviço de extensão da garantia com duração da cobertura igual ou superior ao serviço de Proteção contra danos acidentais. O serviço de Proteção contra danos acidentais oferece proteção para falhas operacionais ou mecânicas causadas por um acidente no manuseamento ocorrido durante a utilização prevista normal do produto.

Exceto para os produtos em que tais danos sejam especificamente identificados como cobertos ao abrigo da garantia limitada da HP, a garantia limitada da HP não cobre as seguintes situações e danos devido a:

- Uso e desgaste normais; alteração de cor, textura ou acabamento; deterioração gradual; ferrugem; poeira; ou corrosão.
- Vandalismo, incêndio, acidente veicular ou do proprietário, fenômeno natural (como cheias, desastres naturais) ou qualquer outro risco originado exteriormente ao produto.
- Danos em resultado de ação policial, guerra declarada ou não declarada, incidente nuclear ou terrorismo.
- Exposição a condições meteorológicas ou ambientais não previstas nas especificações da HP, exposição a materiais perigosos (incluindo fluidos biologicamente perigosos ou corporais de humanos ou animais), danos ou infestações de animais ou insetos.
- Negligência ou utilização inadequada por parte do operador.
- Fornecimento elétrico inadequado; reparações ou tentativas de reparação não autorizadas; modificações ou instalações no equipamento inadequadas ou não autorizadas; baterias defeituosas; fuga na bateria; não realização da manutenção especificada pelo fabricante (incluindo o uso de produtos de limpeza inadequados).
- Erro no design, na construção, na programação ou nas instruções do produto.
- Manutenção, reparação ou substituição exigida por perdas ou danos resultantes de qualquer causa diferente do uso, armazenamento e funcionamento 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 na atividade da empresa.
- Fraude (incluindo, mas não se limitando a, divulgação incorreta, enganadora, errônea ou incompleta de como o equipamento foi danificado ao adjudicador do Cliente, ao prestador do serviço ou à HP).
- Danos acidentais ou outros danos ao produto que sejam de natureza cosmética, o que significa que o dano não afeta o funcionamento e a funcionalidade do computador, incluindo danos na caixa ou noutras peças ou componentes não operacionais que não afetem a funcionalidade do Produto coberto.
- Imperfeições no ecrã do computador, incluindo, nomeadamente, píxeis queimados ou em falta, causadas pelo uso e funcionamento normal do produto.
- Danos em produtos cujos números de série tenham sido removidos ou alterados.
- Danos ou avarias no equipamento cobertos pela garantia do fabricante, retirada de produtos do mercado ou comunicados de fábrica.
- Danos causados durante o envio do Cliente do produto coberto para ou de outro local.
- Danos ao hardware, software, suportes, dados, etc., resultantes de causas como; Vírus; programas de aplicações; programas de rede; atualizações; formatação de qualquer tipo; bases de dados; ficheiros; controladores; código fonte; código objeto ou dados proprietários; qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de qualquer software ou dados; ou utilização de unidades de armazenamento de dados com defeito.
- Toda e qualquer condição pré-existente que tenha ocorrido (ou seja, teve lugar) antes da data de aquisição do HP Care Pack; além disso, antes de ser apresentada uma reclamação à HP, deve ser cumprido um período de 30 dias de espera para os HP Care Packs adquiridos mais de 30 após a aquisição do hardware.
- Obsolescência do produto.

- Qualquer equipamento transferido para fora do país de compra e sem cobertura do HP Care Pack de Proteção contra danos acidentais + Proteção em viagem.
- Ecrãs LCD danificados ou com defeito quando a falha seja causada por uso indevido ou excluído neste documento.
- Danos intencionais que resultem num ecrã de computador partido ou danificado ou num monitor danificado.
- Alteração ou modificação, por qualquer forma, do Produto coberto.
- Desaparecimento inexplicado ou misterioso e qualquer ato voluntário que cause danos ao Produto coberto.
- Conduta imprudente, negligente, abusiva, voluntária ou intencional durante o manuseamento ou a utilização do produto. O abuso é definido como a utilização não intencional de artigos de proteção durante o uso do produto, ou o tratamento e uso dos Produtos cobertos de maneira perigosa, nociva ou ofensiva que possa resultar em danos, ou qualquer dano intencional ou voluntário ao 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 ser elegível para proteção contra danos acidentais ao produto coberto.
- Rachas ou buracos na unidade quando o dano não penetre na caixa externa e/ou revele o circuito interno ou arestas aguçadas.
- Tecas do teclado partidas ou em falta que não estejam relacionadas com o incidente coberto (por exemplo, queda, derrames de líquidos).

Limitações à Proteção contra danos acidentais

- NÃO SEREMOS RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENTES, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, DANOS MATERIAIS, PERDA DE TEMPO OU PERDA DE DADOS RESULTANTES DA FALHA DE QUALQUER PRODUTO OU EQUIPAMENTO OU DE ATRASOS NO SERVIÇO OU DA INCAPACIDADE DE PRESTAR O SERVIÇO.
- A HP reserva-se o direito de auditar fisicamente o seu produto e/ou colaborar com o Cliente para validar uma reclamação enviada relativa a um dano acidental resultante do manuseamento.
- A HP pode, de acordo com o seu livre critério, optar por substituir produtos HP em vez de os reparar. O Produto coberto torna-se propriedade da HP e deve ser devolvido à HP (ou alguém indicado pela HP) com os custos a serem suportados pela HP. A HP reserva-se o direito de substituir o produto por um produto recondicionado ou restaurado. Os avanços tecnológicos podem resultar na substituição por um produto com preço de venda inferior ao do produto original.
- A HP reserva-se o direito de, a seu único critério, negar a aceitação de pedidos de compra do serviço de Proteção contra danos acidentais.
- Danos em periféricos externos ligados à unidade base. A cobertura de Proteção contra danos acidentais só se estende ao computador base.

Condições gerais/Outras exclusões

Poderão ser aplicados encargos relacionados com deslocações; consulte o departamento de vendas da HP na sua localidade.

Informação relativa a encomendas

Para obter mais informações ou para encomendar o Suporte de hardware HP com serviço de devolução fora do local, contacte um representante de vendas local da HP.

Saiba mais em hp.com/go/cpc



Saiba mais sobre os HP Care Pack Services em hp.com/go/cpc

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 HP fornecida com o seu produto HP.

© Copyright 2022 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.

