



Assistência HP a Hardware no Local para Sistemas Pessoais e de Impressão

Serviços HP Care Pack

Vantagens do serviço

- Ajuda a melhorar ou a manter o funcionamento contínuo do sistema
- Beneficie de tempos de reparação mais previsíveis
- Ajude a planejar os recursos de TI de forma mais eficaz

Destaques das características do serviço

- Diagnóstico e suporte remoto de problemas
- Suporte a hardware no local
- Compromisso de tempo de reparação
- Peças de substituição e materiais
- Período de cobertura
- Trabalho para conclusão
- Gestão de escalada de problemas
- Acesso a informações e serviços eletrônicos de suporte

Visão geral dos serviços

A Assistência HP a Hardware no Local disponibiliza aos responsáveis de TI uma equipa de especialistas de assistência, que rapidamente irão iniciar a resolução dos problemas do sistema para o ajudarem a colocar o hardware em funcionamento num prazo específico a partir da data de solicitação do serviço.

Tem flexibilidade para optar entre várias opções de nível de serviço, com diferentes prazos de resposta, com ou sem retenção de suportes defeituosos, de forma a dar resposta a diferentes necessidades de assistência.

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Recurso	Especificações de entrega
Diagnóstico e suporte remoto de problemas	<p>A partir do momento em que o Cliente efetuou uma chamada e que a HP acusou a receção de uma chamada, nos termos descritos na secção “Disposições gerais”, a HP irá trabalhar durante o período de cobertura no sentido de isolar o incidente de hardware e reparar remotamente, solucionar ou resolver o problema ao Cliente. Antes de efetuar qualquer assistência no local, a HP poderá desencadear e executar diagnósticos remotos com recurso a soluções de suporte remoto para aceder a produtos cobertos, ou a HP poderá utilizar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota do incidente.</p> <p>A HP prestará assistência telefónica para instalação de firmware (instalável pelo cliente) e para Peças Autorreparáveis pelo Cliente, durante o período de cobertura do serviço.</p> <p>Independentemente do período de cobertura do Cliente, incidentes com hardware coberto podem ser reportados à HP através do telefone ou do portal Web, como localmente disponíveis, ou como um evento reportado por equipamento automatizado, através de soluções de suporte remoto eletrónico da HP, 24 horas por dia, 7 dias por semana. A HP irá reconhecer a receção do pedido de serviço registando a chamada, atribuindo uma identificação do caso e comunicando a mesma ao Cliente. A HP mantém o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes relatados.</p>
Suporte a hardware no local	<p>Para incidentes técnicos de hardware que não podem, na opinião da HP, ser resolvidos remotamente de forma atempada, um engenheiro de apoio ao cliente da HP será envolvido no processo e, se necessário, será enviado ao local do Cliente para prestar suporte técnico aos produtos de hardware abrangidos, a fim de os devolver à sua condição operacional. A HP pode, de acordo com o seu livre critério, optar por substituir determinados PCs e impressoras em vez de os reparar. Os produtos de substituição são novos ou equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HP. Adicionalmente, a HP poderá instalar melhorias de engenharia disponíveis comercialmente para ajudar o Cliente a assegurar um funcionamento adequado dos produtos de hardware e a manter a compatibilidade com as peças de substituição fornecidas pela HP. De acordo com o seu livre critério, a HP pode instalar quaisquer atualizações de firmware que, na opinião da HP, sejam necessárias para repor o produto coberto em situação de funcionamento ou para manter a capacidade de suporte disponibilizada pela HP. A instalação de melhorias de engenharia ou de atualizações de firmware não fazem parte do compromisso de tempo de reparação, se aplicável.</p>

Recurso	Especificações de entrega
Compromisso de tempo de reparação	<p>No caso de problemas críticos com produtos abrangidos pelo serviço que não possam ser resolvidos remotamente de forma atempada, a HP recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para restabelecer o funcionamento do hardware abrangido, dentro do tempo de reparação especificado após o pedido de assistência inicial ao HP Solution Center.</p> <p>O tempo de reparação refere-se ao período de tempo que se inicia quando é registado o pedido de assistência inicial no HP Solution Center e termina com a decisão da HP de que o hardware se encontra reparado. Os tempos de reparação são medidos apenas durante o período de cobertura e podem ser transpostos para o dia seguinte para o qual exista um período de cobertura.</p> <p>As opções de tempo de reparação disponíveis para os produtos elegíveis encontram-se especificadas na tabela de opções de níveis de serviço. Todos os tempos de reparação estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade, por favor contacte um ponto de venda HP local.</p> <p>A reparação é considerada concluída quando a HP verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído.</p> <p>A verificação pela HP poderá ser realizada mediante conclusão de um teste de arranque automático, diagnóstico autónomo ou verificação visual de funcionamento adequado. Segundo o seu critério exclusivo, a HP irá determinar o nível necessário de testes para verificar se o equipamento se encontra reparado. Segundo o seu critério exclusivo, a HP poderá substituir temporária ou permanentemente o produto, de forma a satisfazer o compromisso de tempo de reparação. Os produtos de substituição são novos ou equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HP.</p> <p>Serão necessários 30 dias, contados da data de aquisição do serviço e de registo, para preparar e realizar quaisquer auditorias ao nível de serviço consideradas necessárias pela HP e quaisquer processos e fases de planeamento necessários antes da entrada em vigor do compromisso de tempo de reparação de hardware. Durante este período inicial de 30 dias e até 5 dias úteis adicionais, se for realizada uma auditoria ao nível de serviço, a HP prestará serviço no local com o menor tempo de resposta possível, com base na disponibilidade existente de peças e recursos. Os tempos de resposta variam em função da geografia e da localização dentro dessa geografia.</p>
Peças de substituição e materiais	<p>A HP fornecerá as peças de substituição e os materiais suportados pela HP necessários para manter o produto de hardware abrangido pelo serviço em condições de funcionamento, incluindo peças e materiais para melhorias de engenharia disponíveis e recomendadas. As peças de substituição fornecidas pela HP são novas ou funcionalmente equivalentes a novas em termos de desempenho. As peças substituídas passarão a ser propriedade da HP. Os Clientes que desejem manter as peças substituídas serão faturadas e será cobrado o preço de tabela das unidades de substituição, deduzindo quaisquer descontos aplicáveis.</p> <p>Fornecimentos e consumíveis:</p> <p>Os produtos consumíveis incluindo, nomeadamente, baterias substituíveis pelo cliente, tinteiros/toners, pens tablet PC, kits de manutenção, outros consumíveis, dispositivos não HP e acessórios adquiridos de forma adicional ao produto de base, como, por exemplo, estações ancoragem e replicadores de portas, não se encontram abrangidos pelo serviço. Baterias HP de longa duração para portáteis e tablets estão cobertas até 3 anos.</p> <p>Tempo de vida útil máximo suportado/utilização máxima:</p> <p>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 ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica do produto, não serão fornecidos, reparados nem substituídos como parte deste serviço.</p>
Período de cobertura	<p>O período de cobertura determina o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou de forma remota.</p> <p>As chamadas recebidas fora deste período de cobertura serão registadas no momento em que a chamada foi efetuada à HP, mas não serão confirmadas, conforme descrito nas "Condições Gerais", até ao dia seguinte para o qual o Cliente tenha um período de cobertura.</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>

Recurso	Especificações de entrega
Trabalho para conclusão	Logo que um representante autorizado da HP chegar ao local do Cliente, o representante continuará a prestar o serviço, no local ou remotamente, de acordo com o critério da HP, até que os produtos sejam reparados ou desde que sejam efetuados progressos razoáveis. O trabalho pode ser suspenso temporariamente se forem necessárias peças ou recursos adicionais, mas será retomado quando estes ficarem disponíveis.
Gestão de escalada de problemas	A HP estabeleceu procedimentos formais de escalada para facilitar a reparação de problemas complexos. A gestão HP local coordena o processo de escalada de problemas, selecionando os recursos HP adequados, de acordo com as suas qualificações e/ou de terceiros selecionados, para auxiliarem na resolução de problemas.
Acesso a informações e serviços eletrônicos de suporte	Como parte deste serviço, a HP disponibiliza acesso a algumas ferramentas eletrônicas e baseadas na Web disponíveis no mercado. O Cliente tem acesso a: <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 um 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.• Pesquisas 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)

Tabela 2. Características opcionais do serviço

Recurso	Especificações de entrega
Cobertura apenas para computadores de secretária/workstation/portátil	Para produtos de PC elegíveis, o Cliente poderá escolher a cobertura apenas para computadores de secretária/workstation/thin client/sistemas de ponto de venda/portáteis. Serviços Care Pack HP com esta cobertura não ampliam o nível de serviço especificado para o monitor externo.
Retenção de suportes defeituosos	Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade do serviço permite que o Cliente conserve as unidades de disco rígido ou unidades de disco 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 ("unidade de disco ou SSD/Flash"). Todos os discos e unidades de disco SSD/Flash existentes num sistema abrangido pelo serviço têm de ser incluídos na retenção de suportes com defeito. Sem prejuízo de qualquer disposição em contrário no presente documento ou nas condições gerais de venda da HP em vigor, a HP renuncia ao direito de deter a posse ou a propriedade de qualquer disco ou unidades de discos SSD/Flash abrangidos pela opção de funcionalidade do serviço de retenção de componentes avariados no caso de a HP entregar ao Cliente um produto de substituição. O Cliente reterá todos os discos ou unidades de disco SSD/Flash objeto de suporte pela HP, ao abrigo do contrato de assistência da HP, e o Cliente permanece integralmente responsável pela proteção e privacidade dos dados existentes no disco ou na unidade SSD/Flash com defeito.

Especificações

Tabela 3. Opções de nível de serviço*

Opção	Especificações de entrega
Opções de compromisso de tempo de reparação:	
Reparação no dia de cobertura seguinte	No caso de problemas críticos com hardware abrangido pelo serviço, a HP recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de funcionamento do hardware abrangido, antes do final do dia de cobertura seguinte, após o pedido de assistência inicial ao HP Solution Center. Os pedidos de assistência recebidos fora do período de cobertura serão registados no dia de cobertura seguinte e os serviços serão efetuados no dia de cobertura seguinte.
Reparação no terceiro dia de cobertura	A HP recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de funcionamento do hardware abrangido, antes do final do terceiro dia de cobertura após o pedido de assistência inicial ser registado pelo HP Solution Center. Os pedidos de assistência recebidos fora do período de cobertura serão registados no dia de cobertura seguinte e os serviços serão efetuados nos 3 dias de cobertura seguintes.
Opções de período de cobertura:	
Período de cobertura 9x5	O serviço está disponível durante o período de cobertura, que vigora das 8:00 às 17:00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados HP.

Cobertura

- Este serviço oferece cobertura para produtos de hardware de marca HP ou Compaq elegíveis e impressoras HP, impressoras multifunções, scanners HP e todos os componentes internos fornecidos e compatíveis da HP (tais como memória e CD-ROMs HP), bem como para acessórios das marcas HP ou Compaq agregados, adquiridos juntamente com o produto principal, tais como rato, teclado, criador de folhetos, bandejas de papel, agrafador/empilhador, estação de ancoragem, e monitor externo (com tamanho até 22 polegadas, medidas na diagonal).
- Para serviços que fornecem uma cobertura exclusiva para computador de secretária/workstation/portátil (p. ex., Cobertura Reparação Dia Seguinte HP 3 anos 9x5 - SVC), os monitores externos não serão cobertos por esses serviços.
- A manutenção pelo utilizador e os dispositivos não HP não estão cobertos por este serviço.
- Para os componentes descontinuados, poderá ser necessária uma atualização. A HP irá trabalhar com o Cliente para recomendar um produto de substituição. Devido à capacidade de suporte local, nem todos os componentes serão cobertos em todos os países.
- A cobertura de baterias UPS não está incluída; são aplicáveis os termos e condições gerais de garantia.

Pré-requisitos

A HP, segundo o seu critério exclusivo, poderá solicitar uma auditoria aos produtos abrangidos pelo serviço. Caso tal auditoria ao nível de serviço seja requerida, um representante autorizado da HP irá contactar o Cliente e o mesmo deverá concordar em agendar a sua realização dentro de um período inicial de trinta dias. Durante a auditoria ao nível de serviço, é recolhida informação-chave sobre a configuração do sistema. As informações recolhidas na auditoria ao nível de serviço permitem que um engenheiro de suporte da HP analise e solucione possíveis problemas futuros de hardware e conclua a reparação com toda a rapidez e eficiência possíveis. Segundo o critério exclusivo da HP, a auditoria ao nível de serviço poderá ser realizada no local, através de acesso remoto ao sistema, com ferramentas de auditoria ao nível de serviço remota ou através do telefone. Se a HP solicitar uma auditoria ao nível de serviço, o compromisso de tempo de reparação de hardware apenas entra em vigor cinco (5) dias úteis após a conclusão da auditoria.

Acresce ainda que a HP se reserva o direito de efetuar um downgrade do serviço para um tempo de resposta no local ou cancelar o contrato de serviço se as sugestões essenciais da auditoria ao nível de serviço não forem seguidas ou se a auditoria ao nível de serviço não for realizada dentro do prazo especificado.

Segundo o critério exclusivo da HP, os compromissos de tempo de reparação podem exigir a instalação de ferramentas de conectividade remota.

* Os níveis de serviço e os prazos de resposta para os HP Care Packs podem variar em função da sua localização geográfica. O serviço inicia-se na data de aquisição do hardware. São aplicáveis restrições e limitações. Para mais informações, visite hp.com/go/cpc.

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 tal for solicitado pela HP, o cliente ou o representante autorizado da HP devem registar o produto de hardware a receber suporte no prazo de dez (10) dias após a contratação deste serviço, usando as instruções de registo fornecidas com o 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 dez dias a contar da data da alteração.

O compromisso de tempo de reparação depende do facto de o Cliente disponibilizar acesso imediato e sem restrições ao sistema, conforme solicitado pela HP. O compromisso de tempo de reparação não se aplica quando o acesso ao sistema, incluindo a reparação física e remota de problemas e as avaliações de diagnóstico de hardware, for atrasado ou negado. Caso o Cliente solicite um serviço programado, o período de tempo de reparação inicia-se no momento programado que tiver sido acordado.

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 correções e atualizações de firmware instaláveis pelo Cliente
- Realizar outras atividades razoáveis solicitadas pela HP, com vista a permitir à HP identificar ou resolver problemas
- 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 danificados no momento da receção, o Cliente encontra-se obrigado a efetuar o pagamento da peça ou produto com defeito, conforme vier a ser determinado pela HP.

O Cliente é responsável por instalar, de uma forma atempada, atualizações críticas de firmware com instalação pelo Cliente, bem como peças de autorreparação pelo Cliente e produtos de substituição entregues ao Cliente.

Com a opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos, é da responsabilidade do Cliente:

- Reter o controlo físico de todos os discos ou unidades de disco SSD/Flash todo o tempo durante o suporte prestado pela HP; a HP não é responsável pelos dados contidos nos discos ou unidades de disco SSD/Flash
- Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível do Cliente existentes no disco ou nas unidades de disco SSD/Flash retidas são destruídos ou permanecem seguros
- Assegurar a presença de um representante autorizado para reter os discos ou unidades SSD/Flash com defeito; aceitar o disco ou as unidades SSD/Flash de substituição; fornecer à HP informação de identificação para cada disco ou unidade SSD/Flash Drive retida neste âmbito; e, mediante solicitação da HP nesse sentido, assinar um documento fornecido pela HP reconhecendo a retenção do disco ou da unidade SSD/Flash
- Destruir o disco ou a unidade SSD/Flash retida e/ou garantir que o disco ou a unidade SSD/Flash não volta a ser colocada em utilização
- Eliminar todos os discos e unidades SSD/Flash retidos em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental aplicável

Para as unidades de disco ou unidades 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 unidades 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.

Limitações do serviço

Segundo o 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 e outras peças classificadas pela HP como peças de autorreparação pelo Cliente ou uma unidade de substituição completa. A HP determinará o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente de forma a cumprir o compromisso de tempo de reparação, se aplicável.

Se a HP solicitar uma auditoria inicial ao nível de serviço, o compromisso de tempo de reparação de hardware apenas entra em vigor cinco (5) dias úteis após a conclusão da auditoria. Acresce ainda que a HP se reserva o direito de efetuar um downgrade do serviço para um tempo de resposta no local ou cancelar o contrato de serviço se as sugestões essenciais da auditoria ao nível de serviço não forem seguidas ou se a auditoria ao nível de serviço não for realizada dentro do prazo especificado.

No caso de, para se voltar a colocar o sistema em funcionamento, apenas ser necessária uma peça substituível pelo cliente, não é aplicável o compromisso de tempo de reparação. São ainda excluídas do compromisso de tempo de reparação as seguintes situações:

- Tempo para reconstrução do mecanismo ou procedimentos de recurso a componentes suplentes
- Qualquer restauro ou recuperação de dados comprometidos
- Qualquer período de indisponibilidade não diretamente causado por uma falha de hardware

A HP reserva-se o direito de alterar o compromisso de tempo de reparação, dado que se aplica à configuração, localização e ambiente específicos do produto do Cliente. Isto é determinado no momento da encomenda do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade dos recursos.

O compromisso de tempo de reparação não é aplicável quando o Cliente decidir que a HP deve prolongar o diagnóstico, em vez de executar os procedimentos de recuperação recomendados.

O presente serviço exclui algumas atividades, nomeadamente:

- Backup, recuperação e suporte do sistema operacional, outros programas de software e dados;
- Testes operacionais de aplicações ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente;
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade;
- Suporte para problemas relacionados com redes;
- Serviços necessários devido à falha do cliente em integrar qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida ao cliente 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 pessoas não pertencentes à HP;
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em tomar medidas destinadas

a evitar riscos aconselhadas pela HP.

Limitações às opções de funcionalidade do serviço de retenção de suportes com defeito

As opções de funcionalidade do serviço de retenção de componentes avariados apenas se aplicam ao disco ou a unidades de disco SSD/Flash substituídas pela HP devido a avaria. Não se aplica a qualquer troca de discos ou unidades de disco SSD/Flash que não tenham registado uma avaria.

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 de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos.

As taxas de falhas nos discos ou nas unidades SSD/Flash 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 da funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos (como quando a substituição de discos ou unidades SSD/Flash com defeito excede materialmente as taxas de falhas standard para o sistema envolvido).

A HP NÃO POSSUI QUALQUER TIPO DE OBRIGAÇÃO RELATIVAMENTE AOS CONTEÚDOS DE OU À DESTRUÇÃO DE QUALQUER DISCO OU UNIDADE SSD/FLASH DRIVE RETIDA PELO CLIENTE. SEM PREJUÍZO DO DISPOSTO NAS CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA HP OU NA FICHA DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, EM CASO ALGUM A HP OU AS SUAS FILIADAS, SUBCONTRATADAS OU FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS OU CONSEQUENCIAIS, NEM POR DANOS RESULTANTES DE PERDA OU MÁ UTILIZAÇÃO DOS DADOS ABRANGIDOS POR ESTE SERVIÇO DE RETENÇÃO DE SUPORTES DEFEITUOSOS.

Condições gerais/outras exclusões

Os tempos de reparação dependem do tipo de produto de hardware a suportar, bem como da localização exata das instalações do Cliente relativamente ao centro de suporte da HP em causa. Em determinadas áreas ou zonas geográficas, o compromisso de tempo de reparação poderá não estar disponível em todos os locais ou pode estar restrito às instalações do Cliente situadas junto das principais áreas metropolitanas. Para conhecer a disponibilidade do serviço, contacte um representante de vendas local da HP.

Zonas de deslocação

As zonas de deslocação e os encargos podem variar em algumas áreas geográficas.

Para obter mais informações sobre zonas de deslocação, contacte um ponto de venda HP local.

Distância em relação ao centro de suporte HP	Compromisso de tempo de reparação de hardware no dia seguinte ou no 3.º dia
0-80 km	Compromisso de tempo de reparação no dia seguinte ou no 3.º dia
82-161 km	Compromisso de tempo de reparação no dia seguinte ou no 3.º dia
163-322 km	1 dia de cobertura adicional
Mais de 338 km	Estabelecido no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos

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.

A Assistência HP a Hardware no Local para Sistemas Pessoais e de Impressão não deve ser encomendada sem confirmar previamente com um representante local de vendas da HP que estão reunidas as condições para beneficiar integralmente das funcionalidades e do nível de serviço que se propõe adquirir.

Para mais informações

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

- Serviços de suporte da HP e serviços HP Care Pack: hp.com/go/cpc

Registe-se para receber atualizações
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 2009, 2011–2016 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 adicional. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais contidos neste documento.

