

# Serviço de Assistência Remota e de Peças para Parceiros de Canal



## Care Pack, tipo de HP Care

### Destaques das características do serviço

- Confie nos experientes técnicos de assistência da HP para a prestação de suporte remoto e a realização de diagnóstico de problemas remoto
- Peças de substituição e materiais incluídos
- Tenha acesso rápido a peças de substituição com a troca avançada

### Visão geral dos serviços

O Serviço de Assistência Remota e de Peças disponibiliza acesso a assistência remota e a peças de substituição de elevada qualidade para componentes de hardware que são elegíveis e abrangidos. Enviaremos as peças de substituição no dia útil seguinte para o local especificado, antes mesmo da devolução das peças defeituosas à HP. As despesas de envio estão incluídas para o envio normal.

### Especificações

Quadro 1. Características do serviço

Característica	Especificações de entrega
<b>Suporte e diagnóstico de problemas remoto</b>	Antes do envio de quaisquer peças, o parceiro de serviços HP PartnerFirst trabalhará com o Cliente no sentido de isolar o problema de hardware e reparar, solucionar ou resolver de forma remota o problema.
<b>Troca avançada</b>	<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 técnicas disponíveis e recomendadas.</p> <p>As peças defeituosas serão trocadas por peças de substituição. As peças de substituição fornecidas pela HP são novas ou funcionalmente equivalentes a novas em termos de desempenho. A peça de substituição será enviada antes mesmo da receção da peça defeituosa pela HP, para permitir cumprir o prazo de entrega das peças em causa. As peças substituídas passarão a ser propriedade da HP.</p> <p>Os Clientes que pretendam manter, desmagnetizar ou de outro modo destruir fisicamente as peças substituídas serão faturados e terão de pagar o preço de tabela das unidades de substituição.</p> <p>Os consumíveis e peças de consumo não são suportados e não serão fornecidos como parte deste serviço; são aplicáveis aos consumíveis e peças de consumo os termos e condições de garantia normais. A reparação ou substituição de todos os materiais ou consumíveis é da responsabilidade do Cliente. Poderão ser aplicadas algumas exceções; contacte a HP para obter mais informações.</p> <p>Se uma peça consumível for elegível para cobertura, conforme determinado pela HP, os tempos de resposta no local não se aplicam à reparação nem à substituição da peça consumível coberta.</p> <p>Utilização máxima/tempo de vida útil máximo suportado: 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>
<b>Prazos de entrega das peças</b>	As encomendas têm de ser efetuadas através da HP Global Channel Services Network (GCSN) antes das 17h00 (hora local). As encomendas recebidas após a hora indicada serão consideradas aceites no dia útil seguinte.

Quadro 2. Nível de serviço

	Especificações da prestação
<b>Horário de expediente normal, dias úteis (9 horas por dia, 5 dias por semana).</b>	O serviço encontra-se disponível 9 horas por dia, 5 dias por semana, entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados HP.
<b>Entrega de peças no dia útil seguinte</b>	<p>A HP envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar as peças de substituição de maneira que as mesmas cheguem no dia útil seguinte.</p> <p>Todos os tempos de resposta estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, agradecemos que entrasse em contacto com um ponto de venda HP local.</p>

## Responsabilidades do parceiro de serviços PartnerFirst

Caso o parceiro não aja de acordo com as suas responsabilidades especificadas, a HP, segundo o seu próprio critério, não será obrigada a prestar os serviços conforme descrito.

O parceiro de serviços HP PartnerFirst deverá:

- Devolver as peças elegíveis à HP no prazo de 30 dias após o envio das peças de substituição pela HP no âmbito de uma troca avançada, ou pagar o preço de tabela das unidades de substituição;
- Manter os recursos humanos com a formação e a certificação adequadas;
- O parceiro é responsável por prestar o seu próprio serviço de assistência aos seus clientes, e a HP não assume qualquer responsabilidade por qualquer problema de entrega que seja da responsabilidade do parceiro. A HP apenas será responsável pela entrega da peça de substituição ao parceiro.

## Limitações do serviço

Este serviço não inclui assistência no local. Por isso, não será paga ao parceiro de assistência PartnerFirst qualquer remuneração relativa à mão de obra.

As peças de manutenção preventiva estão excluídas deste serviço. Outras peças consumíveis, artigos ou produtos, como, por exemplo, tinteiros ou toners, não estão abrangidos por este serviço. São aplicáveis os termos e condições gerais de garantia.

Estão excluídos deste serviço quaisquer serviços que não estejam claramente especificados neste documento ou em qualquer Caderno de Encargos associado.

São excluídas deste serviço as seguintes atividades:

- 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
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em executar qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema prestada ao cliente pela HP
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em adotar medidas destinadas a evitar riscos aconselhadas pela HP
- Cópias de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, outros programas de software e dados
- Testes operacionais de aplicações ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente

## Informações referentes a encomendas

A disponibilidade das características do serviço e dos níveis de serviço poderá variar consoante os recursos locais e poderá estar limitada a produtos elegíveis e a áreas geográficas. Para obter mais informações ou para encomendar o Serviço de Assistência Remota e de Peças, contacte um representante de vendas HP local.

Para mais informações, consulte  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

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

Os níveis de serviço e os prazos de resposta para os Care Packs poderão 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](http://hp.com/go/cpc).

Os serviços da HP são regidos pelos termos e condições de serviço da 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 ou pela garantia limitada HP fornecida com um produto HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias de produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que os acompanham. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais contidos neste documento.

