

Fique operacional rapidamente

Serviço de assistência para troca de hardware da HP



Destaques de funcionalidades do serviço

- Serviço porta a porta conveniente
- Alternativa de baixo custo em relação à reparação no local
- Custos de transporte pagos pela HP

Destaques de funcionalidades do serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte técnico por telefone
- Troca de hardware
- Etiqueta de expedição pré-paga, materiais e instruções para devolução do produto com defeito
- Opções de cobertura flexíveis

Descrição geral do serviço

Não perca tempo com defeitos ou problemas de hardware inesperados. O serviço de assistência para troca de hardware da HP permite-lhe que fique operacional rapidamente entregando produtos ou peças de substituição dentro de um período de tempo específico. Uma alternativa conveniente e económica ao suporte no local, o serviço de assistência para troca de hardware da HP proporciona um serviço de troca rápido e fiável para produtos elegíveis, especificamente produtos que são enviados facilmente e permitem um restauro simples de dados a partir dos seus ficheiros de cópia de segurança. A HP fornece materiais de embalagem para o envio de produtos com defeito e paga os custos de envio. Os produtos ou peças de substituição que recebe são novos, ou equivalente a novos, quanto ao desempenho.

Especificações

Tabela 1. Funcionalidades do serviço

Funcionalidade	Especificações da prestação
Suporte e diagnóstico de problemas remotos	Antes de agendar a troca de uma unidade, a HP irá fornecer assistência técnica por telefone básica com a instalação, configuração do produto, configuração e resolução de problemas.
Troca de hardware	Se não for possível resolver o problema remotamente, a HP irá substituir o produto com defeito ou a peça substituível pelo cliente por uma peça ou um produto novo ou equivalente a novo quanto ao desempenho. A peça ou o produto substituído tem de ser devolvido dentro do tempo especificado e torna-se propriedade da HP.
Etiqueta de expedição pré-paga, materiais e instruções para devolução da unidade com defeito	A HP irá fornecer uma embalagem adequada para devolução do produto com defeito à HP. Serão incluídas na embalagem de envio instruções e uma etiqueta de expedição pré-paga para a devolução do produto com problemas.

Tabela 2. Opções de nível de serviço

Funcionalidade	Especificações da prestação
Troca de hardware no dia útil seguinte	Para chamadas recebidas antes das 14h00, hora local, dias úteis normais da HP, excluindo feriados da HP, a HP irá enviar um produto de substituição para as instalações do cliente para entrega no dia útil seguinte. As solicitações de serviço recebidas após as 14h00 ou fora do período de cobertura serão registadas no dia útil seguinte e serão respondidas no dia útil a seguir a este.
Troca prévia	A HP irá enviar um produto de substituição para as instalações do cliente para entrega, normalmente, dentro de 4 a 7 dias úteis após a solicitação de serviço ter sido registada. A hora de entrega pode variar de acordo com a localização geográfica.
Troca de unidade após receção	Após o produto com defeito ser rececionado pela HP e a validação de que o produto tem defeito, a HP irá enviar um produto de substituição para as instalações do cliente para entrega, normalmente, dentro de 4 a 7 dias úteis após a solicitação de serviço ter sido registada. A hora de entrega pode variar de acordo com a localização geográfica.

Para todas as opções de nível de serviço, a peça ou o produto ou de substituição é enviado através de uma transportadora ou correio expresso para as instalações do cliente sem custos de transporte. O envio através de alfândegas internacionais é proibido.

Tabela 3. Funcionalidades do serviço opcional

Opção	Especificações da prestação
Danos acidentais decorrentes do manuseamento	Para produtos elegíveis, os níveis de serviços específicos podem ser oferecidos com a funcionalidade de serviço de danos acidentais decorrentes do manuseamento. Quando se aplicam danos acidentais decorrentes do manuseamento, o cliente recebe proteção contra danos acidentais para o produto de hardware coberto como parte deste serviço. Consulte a secção "Limitações do serviço" para obter detalhes adicionais.
Retenção de suportes defeituosos	Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade de serviço permite que o cliente fique com as unidades de disco rígido ou SSD/Flash elegíveis com defeito, das quais o cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados. Todas as unidades de discos ou SSD/Flash elegíveis num sistema abrangido pelo serviço têm de ser incluídas na retenção de suportes defeituosos. Consulte a secção "Limitações do serviço" para obter detalhes adicionais.

Cobertura

Este serviço fornece cobertura para todos os acessórios padrão incluídos com o número de referência do produto base da HP e todos os componentes internos fornecidos pela HP (como placas HP Jetdirect, memória e unidades de CD-ROM). Neste serviço, não se encontram incluídos itens como, mas não se limitando a:

- Consumíveis, incluindo, mas não se limitando a, baterias e canetas para tablet PC substituíveis pelo cliente;
- Kits de manutenção, bolsas de transporte e outros consumíveis;
- Dispositivos não HP;
- Acessórios adquiridos para além da unidade base, como suportes, estações de ancoragem e replicadores de portas.

Os clientes podem confirmar junto de um representante autorizado da HP para determinar se o seu produto ou localização é elegível para este serviço.

Responsabilidades do cliente

O cliente tem de registar o hardware coberto e o HP Care Pack imediatamente, conforme definido no acordo de serviço de suporte do HP Care Pack. A pedido da HP, será solicitado ao cliente que ofereça apoio aos esforços de resolução de problemas remota da HP. 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 e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico;
- Efetuar outras atividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas, tal como solicitado pela HP.

Para produtos selecionados, o cliente tem de informar a HP de todos os requisitos de configuração para o produto de substituição antes do início do serviço e têm de documentar esses requisitos de configuração em cada formulário de pedido de serviço.

No momento do pedido de serviço, o cliente tem de fornecer um número de cartão de crédito ou número de nota de encomenda à HP. Se a opção "Recolha pela HP" não tiver sido escolhida, o cliente tem de enviar o produto com defeito para a HP no prazo de 3 dias úteis após a receção do produto de substituição e tem de obter um recibo de seguro pré-pago, para ficar na posse do cliente 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 do produto de substituição pelo cliente, será cobrado ao cliente o preço de tabela do produto de substituição.

É da responsabilidade do cliente:

- Manter uma cópia de segurança atual do sistema operativo, do programa de desenvolvimento e de todos os outros dados e programas de software aplicáveis;
- Restaurar o software e dados na unidade depois da reparação ou substituição;
- Instalar o software de aplicações do utilizador e assegurar que todo o software está devidamente licenciado;
- Instalar, de uma forma atempada, atualizações críticas de firmware instaláveis pelo cliente, assim como peças substituíveis pelo utilizador e unidades de substituição entregues ao cliente;

- Registrar-se para utilizar o dispositivo eletrônico da HP para obter acesso a informações do produto restritas e para receber notificações proativas ou outros serviços disponíveis para o cliente.

Para serviços Care Pack que incluem a funcionalidade de serviço de danos acidentais decorrentes do manuseamento, é da responsabilidade do cliente comunicar os danos acidentais à HP no prazo de 30 dias após a data do incidente para que a HP possa tratar da reparação do sistema.

Limitações do serviço

Segundo o critério da HP, o serviço será prestado, utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, envio de um produto de substituição ou outros métodos de prestação do serviço. Outros métodos de prestação do serviço podem incluir o envio de peças substituíveis pelo cliente, como um teclado, rato ou outras peças classificadas como peças de autorreparação pelo cliente. A HP determinará o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao cliente.

Entre outras, as seguintes atividades encontram-se excluídas deste serviço:

- Diagnóstico ou manutenção nas instalações do cliente (caso seja necessário e solicitado diagnóstico ou manutenção no local, serão cobradas ao cliente as taxas de serviço padrão da HP);
- Configuração e instalação do produto de substituição nas instalações do cliente;
- Recuperação e suporte do sistema operativo, outros softwares e dados;
- Resolução de problemas de interligação ou compatibilidade;
- Suporte para problemas relacionados com a rede;
- 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, na opinião da HP, são necessários devido a um tratamento ou utilização inadequados do produto;
- Serviços que, na opinião da HP, são necessários na sequência de tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software, realizadas por pessoal não pertencente à HP;
- Manutenção preventiva do utilizador.

A localização da entrega ou recolha solicitada pelo cliente não deve requerer que a HP envie peças ou produtos de substituição ou substituídos através de alfândegas internacionais.

A cobertura geográfica pode variar.

Exclusões à opção da funcionalidade de serviço de danos acidentais decorrentes do manuseamento

A elegibilidade para aquisição da funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais requer que o produto seja 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.

A funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais fornece proteção contra danos acidentais repentinos e imprevistos decorrentes do manuseamento, desde que esses danos ocorram durante a utilização normal. 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;
- Incêndio, um acidente de viação ou doméstico (nos casos em que o referido acidente é coberto por uma apólice de seguro ou outro produto de garantia), ato da natureza (incluindo, sem limitação, inundações) ou qualquer outro perigo de origem externa ao produto;
- Exposição a condições meteorológicas ou ambientais que estão fora das especificações da HP, exposição a materiais perigosos (incluindo risco biológico), negligência do operador, utilização indevida, manuseamento incorreto, fonte de alimentação elétrica imprópria, reparações ou tentativas de reparação não autorizadas, modificações, ligações ou instalações de equipamento impróprias e não autorizadas, vandalismo, danos ou infestações de animais ou insetos, baterias defeituosas, fugas da bateria, falta de manutenção especificada pelo fabricante (incluindo a utilização de produtos de limpeza inadequados);
- Erro no design, construção, programação ou instruções do produto;

- Manutenção, reparação ou substituição necessárias por perda ou danos resultantes de qualquer causa para além da utilização normal, armazenamento e operação do produto de acordo com as especificações do fabricante e o manual do proprietário;
- Roubo, perda, desaparecimento misterioso ou colocação fora do local adequado;
- Perda ou corrupção de dados, interrupções empresariais;
- 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 ao produto que são de ordem estética por natureza, ou seja, danos que não tenham impacto na operação e no funcionamento do computador;
- Imperfeições no ecrã do monitor do computador, incluindo, entre outros, pixéis "queimados" e em falta, causados por utilização e operação normais do produto;
- Danos em produtos cujos números de série tenham sido removidos ou alterados;
- Danos ou avarias de equipamento que estejam cobertos pela garantia do fabricante, recolha de produto ou comunicados de fábrica;
- Danos causados durante o envio do cliente do produto coberto para ou de outro local;
- Danos em hardware, software, suportes, dados, etc., resultantes, entre outros, de vírus, programas de aplicações, programas de rede, atualizações, formatação de qualquer tipo, bases de dados, ficheiros, controladores, código fonte, código objeto ou dados patenteados, qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de qualquer software ou dados, ou utilização de suportes danificados ou defeituosos;
- Toda e qualquer condição pré-existente que tenha ocorrido (ou seja, teve lugar) antes da data de aquisição do serviço HP Care Pack;
- Obsolescência do produto;
- Qualquer equipamento transferido para fora do país de compra e sem cobertura do HP Care Pack viagem + proteção contra danos acidentais;
- Ecrãs LCD danificados ou defeituosos, quando a falha é causada por abuso ou, de outra forma, encontram-se excluídos;
- Danos intencionais que resultem na quebra ou danos no ecrã do computador ou em danos no monitor;
- Danos devido a ações policiais, guerra declarada ou não, incidente nuclear ou terrorismo;
- Qualquer tipo de alteração ou modificação do produto coberto;
- Desaparecimento inexplicado ou misterioso e qualquer ato deliberado que cause dano no produto coberto;
- Conduta imprudente, negligente ou abusiva no manuseamento ou utilização do produto. Se itens protetores, tais como capas, malas ou bolsas de transporte, etc., tiverem sido fornecidos ou disponibilizados para utilização com o produto coberto, o cliente deve utilizar estes produtos acessórios continuamente de modo a ser elegível para proteção sob esta funcionalidade do serviço de cobertura contra danos acidentais. Conduta imprudente, negligente ou abusiva inclui, entre outras, o tratamento e utilização do(s) produto(s) coberto(s) de uma forma prejudicial, injuriosa ou ofensiva que possa resultar na sua danificação e qualquer dano deliberado ou intencional ao produto. Quaisquer danos resultantes de tais atos NÃO são cobertos por esta funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais.

Para produtos HP comerciais e de consumo, os danos acidentais decorrentes do manuseamento estão limitados a um acidente por produto durante um período de 12 meses iniciado na data de início do serviço HP Care Pack. Quando o limite especificado é atingido, o custo de reparação para qualquer participação adicional será cobrado com base no material e no tempo despendidos, mas todos os outros aspetos do serviço HP Care Pack adquirido permanecerão em efeito exceto se documentado especificamente de outra forma no país de compra.

Para esses clientes com um histórico significativo de participações elevadas, a HP reserva-se, também, o direito de recusar a aceitação de pedidos para aquisição da funcionalidade do serviço de danos acidentais decorrentes do manuseamento.

Limitações à opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos

A opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos aplica-se apenas a unidades de discos ou SSD/Flash elegíveis substituídas pela HP devido a avaria. Não se aplica a qualquer troca de unidades de discos ou SSD/Flash que não tenham sofrido falhas. As unidades SSD/Flash que são 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.

A cobertura do serviço de retenção de suportes defeituosos para opções designadas pela HP como necessitando de cobertura adicional, se disponível, deve ser configurada e adquirida em separado. As taxas de falhas em unidades de discos ou SSD/Flash são constantemente monitorizadas e a HP reserva-se o direito de cancelar este serviço com aviso prévio de trinta (30) dias, se a HP acreditar, na medida do razoável, que o cliente está a fazer uma utilização abusiva da opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos (como quando a substituição de unidades de discos ou SSD/Flash defeituosas excede materialmente as taxas de falhas padrão para o sistema envolvido).

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 suportes defeituosos no caso de um produto de substituição ser entregue pela HP ao cliente. O cliente ficará com todas as unidades de disco ou SSD/Flash defeituosas suportadas pela HP ao abrigo do acordo de suporte da HP e o cliente manter-se-á totalmente responsável pela proteção e privacidade dos dados contidos na unidade de disco ou SSD/Flash defeituosa.

A HP não terá qualquer obrigação respeitante aos conteúdos ou à destruição da unidade de disco ou SSD/Flash que ficar na posse do cliente. Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas nos atuais termos de venda padrão da HP ou na ficha técnica, em nenhuma ocasião poderá a HP ou as suas afiliadas, subcontratados ou fornecedores serem considerados responsáveis por quaisquer danos acidentais, especiais ou consequenciais ou danos por perda ou utilização indevida de dados ao abrigo deste serviço de retenção de suportes defeituosos.

Informações para encomendas

A disponibilidade das funcionalidades do serviço poderá variar consoante os recursos locais e pode estar restrita a produtos elegíveis e a localizações geográficas. Para obter mais informações ou para encomendar o serviço de troca de suporte para hardware da HP, contacte um representante HP local ou um revendedor HP.

Para mais informações

Para mais informações sobre serviços HP, contacte qualquer um dos nossos pontos de venda em todo o mundo ou visite:

hp.com/go/cpc

Subscrever atualizações hp.com/go/getupdated

Os níveis de serviço e tempos de resposta dos HP Care Packs podem variar dependendo da sua localização geográfica. O serviço tem início na data de aquisição do hardware. São aplicáveis restrições e limitações. Para mais informações, visite hp.com/go/cpc.

Os serviços HP são regidos pelos termos e condições de serviço HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao cliente no momento da compra. O cliente pode possuir direitos legais adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis 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 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. A informação contida neste documento está sujeita a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhuma declaração constante deste documento deverá ser interpretada como constituindo uma garantia adicional. A HP não poderá ser responsabilizada por erros técnicos ou editoriais nem omissões neste documento.

