

# Serviços HP Hardware Support Offsite Return para Consumidores



## Serviços HP Care Pack

### Vantagens do Serviço

- Opções flexíveis de transporte
- Uma alternativa fiável e de baixo custo ao suporte no local para produtos em atividades não críticas
- ou ambientes domésticos
- Suporte de alta qualidade

### Destaques das características do serviço

- Diagnóstico remoto de problemas e suporte por telefone
- Reparação num centro indicado pela HP (materiais e peças incluídos)
- Retorno da unidade funcional ao seu local
- Opções de entrega flexíveis no centro de reparação indicado pela HP
- Tempo de retorno de três dias úteis (pode variar de acordo com a localização geográfica)
- Período de cobertura em horário comercial, dias úteis

### Visão geral dos serviços

Os serviços HP Hardware Support Offsite Return para Consumidores oferecem níveis de serviço de alta qualidade de entrega à HP, com suporte remoto por telefone e reparação noutra local 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.

Alguns níveis de serviço estão também disponíveis com serviços opcionais, como por exemplo proteção em caso de danos acidentais.

### Especificações

#### Quadro 1. Características do serviço

Recurso	Especificações de entrega
<b>Diagnóstico e suporte remoto de problemas</b>	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 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.
<b>Suporte e materiais fora do local</b>	Se a HP determinar que o problema não pode ser resolvido remotamente, instruirá o cliente a entregar o hardware com defeito num centro de reparação indicado pela HP, onde a HP fornecerá o suporte técnico. A HP fornecerá os materiais e peças necessários para repor o produto em situação de funcionamento. A HP pode, de acordo com o seu livre critério, optar por substituir determinados produtos de hardware em vez de os reparar. Os produtos e peças de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos e peças substituídos tornam-se propriedade da HP. Adicionalmente, a HP pode instalar melhorias de engenharia disponíveis comercialmente no produto coberto para permitir um funcionamento adequado do hardware e 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.
<b>Transporte de retorno</b>	Uma transportadora autorizada pela HP enviará (devolverá) o produto reparado ou substituído para o local do cliente, se esse estiver na localização geográfica em que o serviço é prestado. O transporte de retorno será efetuado por terra e geralmente demora três (3) a sete (7) dias úteis. O cliente pode solicitar uma entrega expresso mediante o pagamento de uma taxa adicional.

Os serviços fornecidos ao abrigo do suporte HP Care Pack aplicam-se juntamente com todos os direitos que o consumidor pode ter ao abrigo da garantia limitada HP fornecida com produtos HP e/ou ao abrigo da legislação de defesa do consumidor aplicável. Em particular, os vendedores são obrigados a garantir aos consumidores que os produtos se encontram em conformidade com o contrato de venda relevante durante um período de tempo de dois anos após a entrega. Os direitos estatutários do consumidor não são limitados ou afetados de qualquer forma pelo HP Care Pack. Para mais informações acerca desses direitos, consulte a seguinte ligação: [Garantia legal do consumidor](#)

**Tabela 1.** Características do serviço, continuação

<b>Transporte até ao centro de reparação indicado pela HP</b>	<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"><li>• 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 é adequadamente embalado tendo em conta o método de entrega escolhido. A entrega pode ser feita pessoalmente ou através de um serviço de entregas disponível localmente.</li><li>• Recolha pela HP: uma transportadora autorizada pela HP recolherá o produto com defeito no local do cliente, se o local estiver dentro da localização geográfica em que o serviço é prestado, e o entregá-lo-á 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.</li></ul>
<b>Prazo de execução</b>	<p>O prazo de execução deste serviço será de três (3) dias úteis 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 enviado de volta ao 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 comercial 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 recebido pelo centro de reparação indicado pela HP após as 17:00 (hora local), o prazo de três (3) dias úteis começará a contar no dia útil seguinte.</p> <p>O prazo de três (3) dias úteis não está disponível para todas as localizações geográficas e pode ser mais longo fora das áreas metropolitanas.</p>
<b>Período de cobertura</b>	<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 8:00 e 17:00, hora local, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados da HP (podem variar de acordo com a localização geográfica).</p>

**Quadro 2.** Especificações opcionais

<b>Recurso</b>	<b>Especificações de entrega</b>
<b>Proteção contra danos acidentais</b>	<p>Para produtos elegíveis, podem ser oferecidos níveis de serviço específicos com proteção contra danos acidentais. Quando se aplicar a proteção contra danos acidentais, o cliente receberá proteção contra danos acidentais para o produto de hardware coberto no âmbito deste serviço.</p> <p>Dano acidental é definido como uma falha operacional ou mecânica causada ou resultante de um acidente fortuito. Os danos cobertos incluem derramamento não intencional de líquidos sobre a unidade, quedas acidentais ou descargas elétricas. Os danos cobertos também incluem monitores de cristais líquido (LCD) danificados ou partidos ou peças partidas.</p> <p>A proteção contra danos acidentais não abrange roubo, extravio, incêndio, danos causados por veículos ou fenômenos naturais, desgaste normal, consumíveis, danos causados com dolo, ou qualquer outra limitação de serviço indicada na secção "Limitações do serviço". A substituição de peças principais está sujeita a algumas limitações, conforme definido na secção "Limitações do serviço".</p>

### Quadro 3. Opções de nível de serviço

Nem todas as opções de nível de serviço estão disponíveis para todos os produtos. As opções de nível de serviço que o cliente tiver escolhido serão especificadas na documentação contratual do cliente.

Opção	Especificações de entrega
<b>Serviço de Retorno da HP</b>	<p>A HP fornece um serviço de retorno que inclui reparação ou substituição e retorno do produto defeituoso, incluindo todas as peças, mão de obra e transporte. Ao selecionar a opção de Serviço HP Retorno, 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 estiver dentro da localização geográfica em que o serviço é prestado. O prazo de execução deste serviço será de três (3) 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 execução não inclui o tempo necessário ao transporte de retorno do produto reparado ou substituído. O cliente pode solicitar um transporte de retorno expresso mediante o pagamento de uma taxa adicional, que será faturada ao cliente.</p> <p>O cliente pode ligar para o centro de atendimento ao cliente da HP entre 8:00 e as 17:00, hora local, de segunda à sexta-feira, exceto feriados da HP. Pode estar disponível suporte telefónico ampliado para determinados produtos (os horários podem variar de acordo com a localização geográfica).</p>
<b>Serviço HP Pickup and Return Serviço</b>	<p>A HP oferece um serviço "porta a porta" que inclui recolha, reparação ou substituição do produto defeituoso, e retorno/devolução do produto em funcionamento. O prazo de execução deste serviço será de três (3) dias úteis HP para os locais indicados, exceto em caso de falhas intermitentes, que podem exigir um tempo de reparação adicional. O prazo é medido em dias úteis, contados a partir do momento em que o produto for recolhido do local do cliente, se se encontrar na localização geográfica em que o serviço é prestado, até o momento em que o produto reparado estiver pronto para ser devolvido ao cliente. O prazo de execução não inclui o tempo necessário ao transporte de retorno do produto reparado ou substituído. O cliente pode solicitar um transporte de retorno expresso mediante o pagamento de uma taxa adicional, que será faturada ao cliente.</p> <p>O cliente pode ligar para o centro de atendimento ao cliente da HP entre 8:00 e as 17:00, hora local, de segunda à sexta-feira, exceto 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 programadas para recolha no dia útil seguinte. Pode estar disponível suporte telefónico ampliado para determinados produtos (os horários podem variar de acordo com a localização geográfica).</p>

## Cobertura

Todos os acessórios standard incluídos no número de peça da unidade básica da HP e todos os componentes internos fornecidos, como placas HP Jetdirect, memória e unidades de CD-ROM, são cobertos por este serviço.

Além disso, acessórios externos limitados a rato, teclado e fonte de alimentação de CA da marca HP incluídos no produto principal ou adquiridos juntamente com ele são cobertos por este serviço.

Não estão cobertos por este serviço produtos como, a título exemplificativo:

- Consumíveis incluindo, nomeadamente, baterias substituíveis pelo cliente e canetas para Tablet PCs
- Kits de manutenção, bolsas de transporte e outros consumíveis
- Dispositivos não HP
- Acessórios adquiridos para além da unidade básica, como por exemplo suportes, docking stations e replicadores de portas
- Quaisquer produtos anteriormente reparados por um técnico ou utilizador não autorizado

## 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.

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 email 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 (10) dias a contar da data da alteração.

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
- Realizar outras atividades razoáveis solicitadas pela HP, com vista a permitir à HP identificar ou resolver problemas

O cliente deve assegurar que o produto é 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 feitos 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 entregue após reparação.

## Limitações do serviço

O presente serviço exclui algumas atividades, nomeadamente:

- Backup, recuperação e suporte do sistema operacional, outros programas de software e dados
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade
- Serviços necessários devido à falha do cliente em integrar qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida ao cliente pela HP
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em tomar medidas destinadas a evitar riscos aconselhadas pela HP
- 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 que, no entender da HP, sejam necessários devido a tratamento ou utilização inadequados do produto
- Manutenção Preventiva pelo utilizador

### **Exclusões da opção de serviço de proteção contra danos acidentais**

A qualificação para compra do serviço contra danos acidentais causados por manuseamento requer que o produto seja coberto por uma garantia de fábrica ou um serviço de extensão da garantia com duração da cobertura igual ou superior ao serviço de proteção contra danos acidentais. O serviço por danos acidentais causado por manuseamento oferece proteção para falhas operacionais ou mecânicas causadas por um acidente no manuseamento em decorrência do uso normal e previsto do produto. 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 veicular ou do proprietário, fenómeno natural (desastres naturais, como por exemplo, cheias) ou qualquer outro risco originado exteriormente 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 se limitando a, divulgação incorreta, enganosa, inexata ou incompleta sobre a forma como o equipamento foi danificado para o adjudicante do cliente, o prestador de serviços ou a 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 aplicativos 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 sob qualquer forma
- Desaparecimento inexplicado ou misterioso e qualquer ato voluntário que cause danos ao produto coberto

Conduta imprudente, abusiva, voluntária ou intencional associada ao manuseamento e 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, abusiva, voluntária ou intencional 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 ao produto. Qualquer dano resultante destes atos NÃO estará coberto por este serviço de danos acidentais causados por manuseamento.

**Saiba mais em**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

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

---

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 seu produto HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard 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.

