

# Suporte/Assistência em viagem



## Descrição geral do serviço

O serviço de Suporte/Assistência em viagem fornece aos utilizadores móveis uma solução de suporte para hardware concebida para os seus novos dispositivos móveis HP. Este serviço simples e cómodo está disponível nos países e localizações geográficas indicados no guia de referência. Este serviço está disponível para determinados produtos da marca HP e inclui, conforme disponível localmente, um tempo de resposta no dia útil seguinte (com diagnóstico remoto de problemas no idioma local nos países abrangidos)<sup>1</sup> para apoiar a resolução de problemas de hardware. O suporte é prestado durante o horário normal de expediente local.

## Destaques do serviço

- Diagnóstico de problemas e suporte remotos
- Suporte para hardware no local
- Materiais e peças de substituição
- Cobertura durante o horário normal de expediente
- Resposta no dia útil seguinte
- Cobertura para tablets e portáteis profissionais

## Vantagens do serviço

- Suporte para hardware HP durante a viagem
- Suporte cómodo no local, quando disponível
- Tempos de resposta fiáveis
- Cobertura geográfica multinacional

# Características do serviço e especificações da prestação do serviço

## COBERTURA EM VIAGEM

---

A cobertura em viagem está disponível na maior parte das regiões do mundo, com uma lista de países e localizações geográficas extensa e em expansão. Pode consultar uma lista detalhada e atualizada no [guia de referência](#). Esta lista fornece informações sobre a disponibilidade geográfica específica do Suporte/Assistência em viagem. Esta lista de países e localizações geográficas está sujeita a alterações sem aviso prévio. A HP recomenda que valide a Cobertura em viagem através deste [website](#) antes de qualquer viagem.

Quando o cliente viaja para qualquer um destes locais e fora do país onde o produto foi comprado, a HP irá:

- Fornecer o número de telefone do HP Global Solution Center para o país ou localização geográfica pertinente, que pode ser encontrado no [website](#) da HP.
- Aceitar chamadas do cliente ou do help desk interno da sua empresa para o país ou localização geográfica da viagem.
- Diagnosticar o nível de avaria ou falha do hardware.
- Agendar um serviço de resposta no dia útil seguinte nas instalações do cliente no país ou localização geográfica abrangidos, ou a entrega de uma peça de substituição, conforme necessário.
- Fornecer as peças necessárias para a reparação de acordo com as especificações do hardware, desde que as peças locais estejam disponíveis no local da viagem.

## TEMPO DE RESPOSTA

---

O tempo de resposta especifica o período de tempo entre o envio do pedido de assistência e a confirmação do pedido de assistência pela HP. O tempo de resposta começa quando o pedido de assistência inicial é recebido e registado na HP, e termina quando o representante autorizado da HP é agendado para apoiar a reparação, com diagnósticos e reparações a ocorrerem remotamente ou no local. Os tempos de resposta são medidos apenas durante o período de cobertura e podem ser transferidos para o dia útil seguinte para o qual existe um período de cobertura.

Podem aplicar-se restrições locais, tais como áreas de deslocação de assistência com tempos de resposta ajustados, dependendo da localização geográfica onde o suporte para hardware é solicitado. Todos os tempos de resposta estão sujeitos a disponibilidade local. Contacte um ponto de venda local da HP para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço.

## DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS E SUPORTE REMOTOS

---

Depois de o cliente ter efetuado um pedido de assistência através de um número de telefone de suporte HP designado, a HP trabalhará com o cliente durante o período de cobertura para isolar o problema de hardware e resolvê-lo remotamente. Antes de qualquer assistência no local, a HP poderá iniciar e realizar diagnósticos remotos utilizando ferramentas eletrônicas de suporte remoto (quando disponíveis) para aceder aos produtos cobertos pelo serviço. Em alternativa, a HP poderá utilizar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota de problemas.

Se tiver um problema de hardware fora do país de compra, o cliente deve contactar primeiro a HP para obter assistência durante o horário de expediente local através dos números de telefone locais, que podem ser encontrados no [website da HP](#).

## SUPORTE PARA HARDWARE NO LOCAL

---

No caso de problemas técnicos de hardware que não possam ser resolvidos remotamente, na opinião da HP, um representante autorizado da HP irá prestar suporte técnico no local para os produtos de hardware cobertos pelo serviço, de modo a colocá-los novamente em condições de funcionamento. A HP pode, a seu exclusivo critério, optar por substituir os produtos em vez de os reparar.

Além disso, a HP poderá instalar melhorias de engenharia disponíveis para ajudar o cliente a experimentar o funcionamento correto dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com as peças de substituição de hardware fornecidas pela HP. De acordo com o seu livre critério, a HP poderá instalar quaisquer atualizações de firmware que, na opinião da HP, sejam necessárias para que o produto coberto pelo serviço volte a estar em condições de funcionamento ou para manter a capacidade de suporte da HP.

## MATERIAIS E PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO

---

A HP irá fornecer as peças de substituição suportadas pela HP e os materiais necessários para manter o produto coberto pelo serviço em condições de pleno funcionamento, incluindo os que se destinam a melhorias técnicas disponíveis e recomendadas. As peças de substituição serão novas ou funcionalmente equivalentes a novas em termos de desempenho. As peças substituídas passam a ser propriedade da HP. Se o cliente pretender reter, desmagnetizar ou destruir fisicamente as peças substituídas, ser-lhe-á cobrado e solicitado o pagamento do preço de tabela da peça de substituição.

Os consumíveis e peças consumíveis não são suportados e não serão fornecidos como parte deste serviço; os Termos e Condições da garantia padrão aplicam-se a consumíveis e peças consumíveis. As peças e os componentes que tenham atingido o seu tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo estabelecido no manual de instruções do fabricante, nas especificações rápidas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica do produto, não serão fornecidos, reparados ou substituídos no âmbito deste serviço.

Consulte a secção "Cobertura" desta ficha técnica para obter mais informações.

No caso de peças de substituição e componentes descontinuados, poderá ser necessário um caminho de atualização. As atualizações para as peças descontinuadas de componentes podem, em alguns casos, implicar custos adicionais. A HP trabalhará em conjunto com o cliente para recomendar substituições. Por motivos de capacidade de suporte no local, poderá não haver componentes de substituição em todos os países.

---

## Cobertura

Este serviço oferece cobertura para PCs HP elegíveis, incluindo componentes internos fornecidos e suportados pela HP, tais como memórias e discos óticos. Inclui acessórios da marca HP adquiridos em conjunto e incluídos na embalagem original do desktop, workstation, thin client, portátil ou tablet principal, tais como um rato, teclado, docking station, capas de proteção (HP Retail Jackets), replicador de portas ou transformador de CA.

No caso de sistemas de ponto de venda (POS) HP e soluções de produtos agregados (bundles), tais como soluções de ponto de venda móvel ou de retalho, este serviço abrange apenas a unidade base.

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.

---

## Período de cobertura

O período de cobertura especifica o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou de forma remota. Os pedidos de assistência recebidos fora do período de cobertura serão registados no dia útil seguinte para o qual o cliente tenha um período de cobertura.

O período de cobertura para este serviço é durante o horário normal de expediente, em dias úteis normais: O serviço está disponível entre as 08:00 e as 17:00, horário local, de segunda a sexta-feira, excluindo dias de feriado na HP (que podem variar consoante o país e a localização geográfica), ou no horário normal de expediente e nos dias úteis normais aplicáveis do país ou da localização geográfica abrangidos onde o serviço é solicitado.

Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, contacte um ponto de venda local.

---

## Responsabilidades do cliente

Se as responsabilidades especificadas do cliente não forem cumpridas, a HP (i) não será obrigada a prestar os serviços conforme descrito, ou (ii) efetuará esse serviço a expensas do cliente, de acordo com os preços de mão de obra e materiais em vigor. Se exigido pela HP, o cliente ou um representante autorizado da HP deverá registrar o produto de hardware que será objeto do suporte no prazo de dez dias após a aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo incluídas em cada embalagem ou o documento enviado por e-mail pela HP ou outro método indicado pela HP. Na eventualidade de um produto coberto pelo serviço mudar permanentemente de localização, o registo (ou um ajuste adequado ao registo HP existente) deve ocorrer no prazo de dez dias após a alteração.

Mediante pedido, o cliente deverá apoiar os esforços de resolução remota de problemas da HP. O cliente deverá:

- Executar qualquer diagnóstico aplicável executável pelo cliente antes de notificar a HP de um mau funcionamento do produto de hardware.
- Notificar prontamente a HP de qualquer avaria no produto de hardware.
- Fornecer o número de série do produto coberto pelo serviço.
- Fornecer um endereço local e um número de telefone.
- Estar presente para o técnico de assistência no local ou para receber a entrega de peças por uma transportadora.
- Permitir à HP acesso total e sem restrições a todos os locais onde o serviço será prestado.
- Fornecer todas as informações necessárias para que a HP possa prestar um suporte remoto atempado e profissional e para que a HP possa determinar o nível de elegibilidade do suporte.
- Iniciar autotestes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico.
- Instalar patches e atualizações de firmware instaláveis pelo cliente.
- Realizar outras atividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas, conforme solicitado pela HP.

O cliente é responsável por instalar, atempadamente, atualizações essenciais de firmware instaláveis pelo cliente, bem como peças de reparação pelo próprio cliente (CSR ou Customer Self Repair em inglês) e produtos de substituição que lhe sejam entregues.

Nos casos em que sejam enviadas peças CSR para resolver um problema, o cliente é responsável pela devolução da peça defeituosa dentro de um prazo definido pela HP. No caso de a HP não receber a peça defeituosa dentro do prazo definido, ou se a peça estiver fisicamente danificada aquando da receção, o cliente terá de pagar uma taxa pela peça defeituosa, conforme determinado pela HP.

---

## Limitações do serviço

A critério da HP, o serviço será prestado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados fora do local e outros métodos de prestação do serviço. Estes podem incluir a entrega, por transportadora, de peças CSR ou de um produto de substituição completo. A HP determinará o método de entrega adequado necessário para prestar um suporte eficaz e atempado.

A HP reserva-se o direito de retirar o produto coberto das instalações do cliente para efetuar a reparação.

A HP exige que o cliente devolva a unidade avariada ao país onde o produto foi comprado se qualquer evento de reparação exigir a substituição do equipamento. Para este serviço, a substituição de toda a unidade não está disponível fora do país onde o produto foi comprado. A cobertura em viagem está limitada à reparação no local e fora do local da unidade original.

Não se aplicará um tempo de resposta no local se o serviço puder ser prestado através de diagnóstico remoto, suporte remoto ou outros métodos de prestação de serviços descritos acima.

---

## Exclusões

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, de outro software e de dados.
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade.

- Serviços necessários devido à não integração pelo cliente de qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecidos pela HP.
- Serviços necessários devido ao facto de o cliente não ter adotado medidas de prevenção previamente recomendadas pela HP.
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software por pessoal não pertencente à HP.
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tratamento ou utilização inadequados do produto.
- Manutenção preventiva do utilizador.

Quando o cliente viaja para fora do país de compra, os serviços de assistência/suporte descritos só serão prestados se o país/localização geográfica onde o serviço é solicitado e prestado constar da lista de países/localizações geográficas abrangidos apresentada na tabela do [guia de referência](#). Ao abrigo do presente contrato, os serviços apenas serão disponibilizados nos países/localizações geográficas indicados na referida tabela. Os serviços podem, no entanto, ser prestados a um nível de serviço inferior nalgumas localizações adicionais não enumeradas nessa tabela.

Os consumíveis, incluindo mas não se limitando a suportes amovíveis, baterias substituíveis pelo cliente, canetas para tablet PC, kits de manutenção e outros consumíveis, bem como a manutenção pelo utilizador e equipamentos que não sejam da HP, não estão cobertos por este serviço.

Se as peças necessárias para a reparação, sobretudo peças específicas de um determinado país ou idioma, não estiverem disponíveis, o cliente tem as seguintes opções:

- Adiar o pedido de prestação do serviço até regressar ao país em que o produto foi originalmente adquirido.
- Aceitar a substituição de uma peça estrangeira defeituosa por uma peça local (por exemplo, teclado inglês/norte-americano).

As peças específicas de um determinado país ou idioma, como teclados em inglês não internacional, teclados em idiomas não locais ou determinadas peças de fonte de alimentação locais, não estão geralmente disponíveis em viagens internacionais e não estão cobertas pelos termos e condições do presente contrato, exceto dentro dos limites do país de origem.

Os serviços solicitados fora do país onde o produto foi comprado estão limitados apenas à unidade base. Os serviços para monitores externos são prestados apenas no país onde o produto foi comprado, se esta cobertura adicional tiver sido adquirida. Os equipamentos PC All-in-One incluem o ecrã, que não é considerado um monitor externo separado. Porém, um segundo monitor ligado a um equipamento PC All-in-One, por exemplo, não será coberto. A docking station e o replicador de portas são elegíveis para cobertura no país anfitrião onde o HP Care Pack foi adquirido, mas a cobertura não se aplica em viagens para fora do país de compra.

As opções que não sejam da marca HP estão excluídas deste serviço.

---

## Elegibilidade do serviço

A cobertura em viagem em países/localizações geográficas que não o país onde o produto foi adquirido está limitada a períodos de viagem e não é válida no caso de mudança permanente para outra região.

---

### ZONAS DE DESLOCAÇÃO

Todos os tempos de resposta no local para o hardware aplicam-se apenas a instalações localizadas num raio de 160 km de um centro de suporte indicado pela HP. A deslocação a instalações localizadas a menos de 320 km de um centro de suporte indicado pela HP não tem custos adicionais. Se as instalações estiverem localizadas a mais de 320 km do centro de suporte indicado pela HP, será cobrada uma taxa de deslocação adicional. As zonas de deslocação e os encargos, se aplicáveis, poderão variar em algumas localizações geográficas.

Os tempos de resposta para instalações localizadas a mais de 160 km de um centro de suporte indicado pela HP terão os tempos de resposta modificados para deslocações prolongadas, conforme mostrado na tabela abaixo.

| Distância do centro de suporte indicado pela HP | Tempo de resposta no local                                                   |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 0 a 160 km                                      | Dia útil seguinte*                                                           |
| 167 a 320 km                                    | 1 dia útil adicional*                                                        |
| 321 a 480 km                                    | 2 dias úteis adicionais*                                                     |
| Mais de 480 km                                  | Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos.* |

\*As zonas de deslocação e os respetivos tempos de resposta variam nos países/localizações geográficas abrangidos. Contacte o ponto de venda local para obter mais informações sobre as zonas de deslocação e os tempos de resposta modificados.

## Opções para cobertura adicional

Complemente o seu suporte com opções personalizadas que permitem aos seus colaboradores trabalhar em qualquer lugar.

### HP BATTERY REPLACEMENT SERVICE

O serviço de Substituição da bateria oferece dois métodos convenientes de substituição de baterias avariadas: substituição fora do local e substituição no local. Em cada opção, será fornecida uma bateria de substituição se for detetada uma avaria na bateria originalmente adquirida resultante de defeitos de material ou de fabrico, ou se esta tiver uma capacidade de carga reduzida inferior a 50%. Na [ficha técnica do HP Battery Replacement Service](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com este serviço.

### HP DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Adicione a Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito para permitir que a sua empresa mantenha o controlo sobre os discos rígidos com defeito, ajudando a reduzir o risco de os dados confidenciais serem comprometidos.<sup>1,2,3</sup> Esta opção permite-lhe reter discos rígidos com defeito ou unidades SSD/flash que não pretenda entregar devido aos dados confidenciais ou sensíveis que possam conter. Todas as unidades de armazenamento elegíveis num sistema coberto pelo serviço estão incluídas na Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito. Na [ficha técnica do HP Defective Media Retention \(DMR\)](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com este serviço.

### HP DEVICE LIFE EXTENSION

Otimize os investimentos em TI e reduza o seu impacto de carbono prolongando a vida útil dos equipamentos atuais com o HP Device Life Extension.<sup>2,4</sup> Melhore o desempenho de forma segura e resolva os problemas dos PCs envelhecidos que mais frequentemente afetam a produtividade dos colaboradores e do departamento de TI. Na [ficha técnica do HP Device Life Extension](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com este serviço.

## HP SOLUTION CARE PACK

Adicione cobertura para um máximo de 6 acessórios ligados ao seu PC para usufruir de um serviço de suporte completo para as suas ferramentas de produtividade.<sup>1,2</sup> Se o cliente tiver adquirido o HP Solution Care Pack, os serviços cobrem a unidade base para este serviço, bem como 6 periféricos suportados pela HP e ligados à unidade base, incluindo, por exemplo, um máximo de 2 monitores externos, docking stations, rato sem fios, teclado sem fios e headsets HP. Para estarem cobertos pelo HP Solution Care Pack, os periféricos devem ser adquiridos ao mesmo tempo que o computador base.

## Termos e Condições

Consulte os [Termos e Condições](#) completos dos HP Care Packs.

## Para mais informações

Contacte o seu Representante de vendas local da HP ou Parceiro de Canal HP para obter mais informações ou visite [hp.com/go/pcandprintservices](https://hp.com/go/pcandprintservices).



1. Os níveis de serviço/assistência e os tempos de resposta podem variar dependendo da localização geográfica.
2. Vendido em separado ou como uma opção adicional. O serviço de Proteção contra danos acidentais deve ser adquirido no momento da compra do equipamento. Os outros HP Care Packs devem ser adquiridos no prazo de 30 dias a partir da compra do equipamento. 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 da HP que é fornecida com o seu produto HP.
3. Se for adquirido o serviço HP Defective Media Retention (DMR) (Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito), as unidades com defeito serão retidas pelo cliente.
4. A capacidade do serviço HP Device Life Extension destina-se a PCs profissionais da HP. Os parceiros certificados pela HP realizam diagnósticos a nível funcional, removem dados, efetuam uma limpeza interna e externa, melhoram o desempenho do equipamento, recriam a imagem e fazem atualizações da plataforma. Este serviço está disponível como um HP Care Pack quando é vendido com hardware novo ou no prazo de 120 dias após a data de expiração do HP Care Pack original. Para obter mais informações, consulte a [ficha técnica](#).

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 da HP que é fornecida com o seu produto HP.