

Garantia limitada mundial da HP e Assistência técnica

Garantia limitada do hardware da HP

Período de garantia limitada

O período de garantia limitada para o seu produto HP está listado nas etiquetas do número de série afixadas no produto. O primeiro número corresponde ao período de garantia para peças em dias (d) ou anos (y), o segundo número corresponde ao período de garantia para mão-de-obra em dias (d) ou anos (y) e o terceiro número corresponde ao período de garantia para assistência no local em dias (d) ou anos (y). Por exemplo, se o período de garantia limitada mostrado na etiqueta do número de série for 1y/1y/1y, isso significa um ano para peças, um ano para mão-de-obra e um ano de assistência no local. O Período de vigência da garantia limitada começa na data da aquisição ou do aluguer à HP, ou a partir da data em que a HP conclui a instalação. A data do recibo de aquisição ou de entrega, que indica a data de aquisição ou de aluguer do produto, constitui prova da data de aquisição ou de aluguer, excepto se informado pela HP ou revendedor por escrito. O Cliente poderá ter de apresentar a prova de compra ou aluguer como condição para receber o serviço de garantia.

O Serviço de garantia aqui indicado reflecte as ofertas de garantia de nível básico. Os melhoramentos à garantia base podem ser incluídos com o Produto de hardware HP. Para obter informações sobre a garantia actual, contacte a HP.

Condições gerais

Esta Garantia limitada do hardware da HP concede-lhe a si, o cliente, direitos de garantia expressos da HP, o fabricante. Consulte o site da HP na Web para obter uma descrição completa das coberturas da garantia limitada. Além disso, o cliente poderá ter outros direitos legais ao abrigo da legislação local aplicável ou de um contrato escrito especial com a HP.

DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, A HP NÃO OFERECE QUALQUER OUTRA GARANTIA OU CONDIÇÃO EXPRESSA, POR ESCRITO OU ORAL, E A HP RECUSA QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES PARA ALÉM DAS EXPRESSAMENTE REFERIDAS NESTA GARANTIA LIMITADA. DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL DAS JURISDIÇÕES FORA DOS ESTADOS UNIDOS, A HP RECUSA TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO. PARA TODAS AS TRANSACÇÕES QUE OCORRAM NOS ESTADOS UNIDOS, QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE DE SATISFAÇÃO, OU ADAPTAÇÃO PARA UM FIM ESPECÍFICO, ESTÁ LIMITADA À DURAÇÃO DA GARANTIA EXPRESSA DEFINIDA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO PERMITEM A LIMITAÇÃO DA DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA NEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DOS PREJUÍZOS ACIDENTAIS PARA PRODUTOS DE CONSUMO. NESSES ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES A ESTA GARANTIA LIMITADA PODERÃO NÃO SER APLICÁVEIS AO CLIENTE.

PARA TRANSACÇÕES DE CONSUMIDORES, OS TERMOS DA GARANTIA LIMITADA CONTIDOS NESTA DECLARAÇÃO, EXCEPTO DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEI, NÃO EXCLUEM, RESTRINGEM OU MODIFICAM, E ANTES COMPLEMENTAM, OS DIREITOS LEGAIS OBRIGATÓRIOS APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO AO UTILIZADOR.

Esta Garantia limitada é aplicável em todos os países e pode ser executada em qualquer país ou região onde a HP ou os seus fornecedores de assistência autorizados ofereçam serviços de garantia para o mesmo número de modelo do produto sujeitos aos termos e condições definidos nesta Garantia limitada. Esta Garantia limitada da HP está sujeita a todas as leis e normas aplicáveis, incluindo leis e normas de exportação e importação dos E.U.A. e de outros países.

Ao abrigo desta Garantia limitada da HP, os produtos adquiridos num país ou região podem ser transferidos para outro país ou região onde a HP ou os seus fornecedores de assistência autorizados ofereçam o mesmo número de modelo do produto. Os termos da garantia, a disponibilidade da assistência e os tempos de resposta da assistência podem variar de país ou região para país ou região. O tempo de resposta normal para a assistência está sujeito a alterações devido à disponibilidade local de componentes. Se for o caso, o fornecedor de assistência autorizado da HP pode fornecer ao cliente os detalhes necessários. A HP não alterará a forma ou função deste produto para que funcione num país para o qual não tenha sido concebido para funcionar por motivos jurídicos ou reguladores.

A HP não se responsabiliza por quaisquer tarifas de transporte ou alfandegárias em que possa incorrer para proceder ao transporte dos produtos. A transferência dos produtos pode estar sujeita a controlos de exportação pelo governo dos Estados Unidos da América ou por outros governos.

Esta Garantia limitada aplica-se apenas a produtos de hardware com a marca HP e Compaq (referidos colectivamente nesta Garantia limitada como "Produtos de hardware da HP") vendido ou alugado pela Hewlett-Packard Company, pelas suas filiais mundiais, empresas associadas, revendedores autorizados, distribuidores autorizados ou distribuidores do país (referidos colectivamente nesta Garantia limitada como "HP") com esta Garantia limitada. O termo "Produto de hardware HP" está limitado aos componentes de hardware e firmware necessários. O termo "Produto de hardware HP" NÃO inclui qualquer programa ou aplicação de software, produtos que não sejam HP ou periféricos que não tenham a marca HP. Dentro dos limites permitidos pela legislação local, todos os produtos que não sejam HP ou periféricos que não tenham a marca HP externos ao Produto de hardware HP como subsistemas de armazenamento externos, impressoras e outros periféricos são fornecidos "TAL COMO ESTÃO" sem garantia da HP. No entanto, os fabricantes, fornecedores e editores que não sejam da HP podem fornecer as suas próprias garantias directamente ao cliente.

A HP garante que os Produtos de hardware da HP adquirido ou alugado à HP estão livres de defeitos no material ou mão-de-obra quando sujeitos a uma utilização normal durante o Período de vigência da garantia limitada. O Período de vigência da garantia limitada começa na data da aquisição ou do aluguer à HP, ou a partir da data em que a HP conclui a instalação. A data do recibo de compra ou de entrega, que indica a data de aquisição ou de aluguer do produto, constitui prova da data de compra ou de aluguer. O Cliente poderá ter de apresentar a prova de compra ou aluguer como condição para receber o serviço de garantia. O cliente tem direito ao serviço de garantia do hardware de acordo com os termos e condições deste documento se o Produto de hardware HP necessitar de reparação durante o Período de vigência da garantia limitada.

Salvo disposição em contrário, e dentro dos limites permitidos pela legislação local, os Produtos de hardware da HP podem ser fabricados com materiais novos ou com materiais novos e usados, equivalentes aos novos em termos de desempenho e fiabilidade. Quando utilizada nesta Garantia limitada, a expressão "equivalente a novo" refere-se a peças ou produtos usados ou renovados que não são novos. No entanto, embora não sejam novos, essas peças e produtos são renovados até ser atingida uma condição equivalente a nova relativamente ao desempenho e fiabilidade. A HP pode reparar ou substituir os Produtos de hardware da HP (a) por componentes ou produtos novos ou previamente utilizados que sejam equivalentes no desempenho e fiabilidade, ou (b) por produtos equivalentes a um produto original que tenha sido descontinuado. Os componentes de substituição estão livres de defeitos no material ou mão-de-obra por noventa (90) dias ou pelo restante Período de vigência da garantia limitada do Produto de hardware HP no qual estão instalados, independentemente da duração.

A HP, por sua única opção, reparará ou substituirá qualquer componente ou produto de hardware que apresente um defeito no material ou mão-de-obra durante o Período de garantia limitada. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos ao abrigo desta Garantia limitada passam a ser propriedade da HP. Na eventualidade remota do Produto de hardware HP apresentar falhas recorrentes, a HP, por sua opção, poderá decidir (a) pelo fornecimento de uma unidade de substituição seleccionada pela HP que seja igual ou equivalente ao Produto de hardware HP em desempenho ou (b) reembolsar o comprador relativamente ao preço de compra ou aos pagamentos de aluguer (excepto juros) em vez de uma substituição. Dentro dos limites permitidos pela legislação local, esta é a única solução do cliente para produtos que apresentem defeitos.

Exclusões

A HP NÃO GARANTE QUE O FUNCIONAMENTO DESTES PRODUTOS SEJA CONTÍNUO OU LIVRE DE ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS QUE POSSAM OCORRER EM RESULTADO DA NÃO OBSERVÂNCIA DAS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS PARA O PRODUTO DE HARDWARE HP.

Esta Garantia limitada do hardware não é aplicável a consumíveis nem a qualquer produto do qual tenha sido removido o número de série ou que tenha sido danificado ou que tenha ficado com um defeito devido a (a) acidente, utilização indevida ou incorrecta, contaminação, manutenção ou calibragem incorrecta ou inadequada ou outras causas externas; (b) operação fora dos parâmetros de utilização indicados na documentação do utilizador fornecida com o produto; (c) software, interfaces, peças ou consumíveis não fornecidos pela HP; (d) preparação ou manutenção no local inadequada; (e) contaminação por vírus; (f) perda ou danos durante o transporte; ou (g) modificação ou assistência por parte de qualquer entidade excepto (i) a HP, (ii) um fornecedor de assistência autorizado da HP ou (iii) instalação por parte do utilizador final de peças de substituição da HP ou aprovadas pela HP, se esta opção estiver disponível para o produto do cliente no país ou região onde se processa a assistência.

O CLIENTE DEVERÁ EFECTUAR CÓPIAS DE SEGURANÇA DOS DADOS ARMAZENADOS NO DISCO RÍGIDO OU NOUTROS DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO PERIODICAMENTE COMO PRECAUÇÃO CONTRA POSSÍVEIS FALHAS, ALTERAÇÃO OU PERDA DOS DADOS. ANTES DE ENVIAR QUALQUER UNIDADE PARA ASSISTÊNCIA, ASSEGURE-SE DE QUE EFECTUA UMA CÓPIA DE SEGURANÇA DE TODOS OS DADOS E DE QUE RETIRA QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, EXCLUSIVAS OU PESSOAIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS OU PERDA DE QUAISQUER PROGRAMAS, DADOS OU SUPORTES DE DADOS AMOVÍVEIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA PELO RESTAURO OU REINSTALAÇÃO DE QUAISQUER PROGRAMAS OU DADOS A NÃO SER DO SOFTWARE INSTALADO PELA HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.

A HP não é responsável por qualquer questão de interoperacionalidade ou compatibilidade que possa surgir quando (1) forem utilizados produtos, software ou opções não suportados pela HP; (2) forem utilizadas configurações não suportadas pela HP; ou (3) componentes destinados a um sistema forem instalados noutro sistema de marca ou modelo diferente.

Recurso exclusivo

DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL APLICÁVEL, ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CONSTITUEM O CONTRATO DE GARANTIA COMPLETO E EXCLUSIVO ENTRE O CLIENTE E A HP RELATIVAMENTE AO PRODUTO DE HARDWARE HP ADQUIRIDO OU ALUGADO E ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SUBSTITUEM QUAISQUER ACORDOS OU REPRESENTAÇÕES PRÉVIOS-INCLUINDO AS REPRESENTAÇÕES NOS FOLHETOS DA HP OU AS INFORMAÇÕES DADAS PELA HP OU POR UM AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA HP-QUE POSSAM TER SIDO EFECTUADOS RELATIVAMENTE À AQUISIÇÃO OU ALUGUER DO PRODUTO DE HARDWARE DA HP. Nenhuma alteração às condições desta Garantia limitada é válida a não ser que seja feita por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

Limitação da responsabilidade

DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL: SE O PRODUTO DE HARDWARE HP NÃO FUNCIONAR COMO GARANTIDO ANTERIORMENTE, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA HP AO ABRIGO DESTA GARANTIA LIMITADA ESTÁ EXPRESSAMENTE LIMITADA AO VALOR INFERIOR ENTRE O QUE O UTILIZADOR PAGOU PELO PRODUTO OU O CUSTO DA REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUAISQUER COMPONENTES DE HARDWARE QUE NÃO FUNCIONEM CORRECTAMENTE EM CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO NORMAIS.

À EXCEPÇÃO DO ACIMA INDICADO, EM NENHUM CASO A HP SERÁ RESPONSÁVEL PELOS DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO OU PELAS FALHAS NO FUNCIONAMENTO DO MESMO, INCLUINDO A PERDA DE QUAISQUER RENDIMENTOS OU POUPANÇAS OU A EXISTÊNCIA DE PREJUÍZOS ACIDENTAIS OU CONSEQUENTES E A HP NÃO É RESPONSÁVEL POR QUALQUER RECLAMAÇÃO EFECTUADA POR TERCEIROS OU PELO CLIENTE EM NOME DE TERCEIROS.

DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL: ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE A RECLAMAÇÕES POR PREJUÍZOS, A RECLAMAÇÕES AO ABRIGO DESTA GARANTIA LIMITADA OU SOB

A FORMA DE RECLAMAÇÕES DE DOLO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE ESTRITA PELOS PRODUTOS), RECLAMAÇÕES CONTRATUAIS OU QUALQUER OUTRO TIPO DE RECLAMAÇÃO. ESTA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE NÃO PODE SER RENUNCIADA NEM MODIFICADA POR NINGUÉM E ESTA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SERÁ EFECTIVA MESMO QUE TENHA AVISADO A HP OU UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE EVENTUAIS DANOS. NO ENTANTO, ESTA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE NÃO SERÁ APLICADA A RECLAMAÇÕES POR DANOS FÍSICOS.

ESTA GARANTIA LIMITADA FORNECE AO CLIENTE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. O CLIENTE TAMBÉM PODERÁ TER OUTROS DIREITOS QUE VARIAM DE ESTADO PARA ESTADO OU DE PAÍS PARA PAÍS. É ACONSELHÁVEL CONSULTAR A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL DO ESTADO OU PAÍS PARA DETERMINAR TODOS OS DIREITOS DO CLIENTE.

Garantia limitada de acessórios e opções

Os termos e condições da Garantia limitada para a maioria das opções e acessórios com a marca HP (Opções HP) estão definidos na Garantia limitada aplicável à Opção HP e incluídos com o produto. Se a Opção HP estiver instalada num Produto de hardware HP, a HP pode fornecer serviço de garantia para o período especificado nos documentos da garantia (Período de vigência da garantia limitada da Opção HP) fornecidos com o Acessório ou Opção HP ou para o período restante da garantia do Produto de hardware HP onde a Opção HP vai ser instalada, independentemente da duração, mas que não exceda três (3) anos a partir da data em que adquiriu a Opção HP ou Acessório HP. O Período de vigência da garantia da Opção HP inicia-se na data da aquisição à HP ou a um revendedor autorizado HP. A data do recibo de compra ou de entrega, que indicam a data de aquisição da Opção HP, constitui prova da data de aquisição. Para obter mais detalhes, consulte a Garantia limitada da Opção HP. Dentro dos limites permitidos pela legislação local, as opções que não sejam HP são fornecidas "TAL COMO ESTÃO". No entanto, os fabricantes e fornecedores que não sejam HP podem-lhe fornecer directamente as suas próprias garantias.

Garantia limitada do software

EXCEPTO COMO INDICADO NO CONTRATO DE LICENÇA DO PROGRAMA DE UTILIZADOR FINAL DO SOFTWARE APLICÁVEL, OU SE FORNECIDO AO ABRIGO DA LEI LOCAL, OS PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUALQUER PRODUTO DE SOFTWARE, FREWARE OU SOFTWARE DE ORIGEM ABERTA (software fornecido sob licença pública por terceiras entidades, incluindo sistemas operativos ou aplicações) OU O SISTEMA OPERATIVO PRÉ-INSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS 'TAL COMO ESTÃO' E COM TODAS AS FALHAS, E A HP RECUSA TODAS AS OUTRAS GARANTIAS E CONDIÇÕES, EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU LEGAIS INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GARANTIAS DE TÍTULO E NÃO INFRINGIMENTO, TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS, DEVERES OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADAPTAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO, E À AUSÊNCIA DE VÍRUS. Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão de garantias implícitas nem limitações da duração das garantias implícitas, podendo a exclusão de responsabilidade acima descrita não ser integralmente aplicável ao Adquirente. DENTRO DOS LIMITES MÁXIMOS PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, EM CASO ALGUM SERÃO A HP OU OS SEUS FORNECEDORES RESPONSÁVEIS POR QUALQUER PREJUÍZO ESPECIAL, ACIDENTAL OU INDIRECTO (INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A PREJUÍZOS POR PERDA DE LUCROS, INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS OU OUTRO TIPO DE INFORMAÇÕES, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, DANOS FÍSICOS, PERDA DE PRIVACIDADE DECORRENTE DA UTILIZAÇÃO OU INCAPACIDADE DE UTILIZAR O PRODUTO DE SOFTWARE AINDA QUE A HP OU QUALQUER FORNECEDOR TENHA SIDO NOTIFICADO DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS PREJUÍZOS E AINDA QUE O RECURSO NÃO CORRESPONDA AO SEU OBJECTIVO ESSENCIAL). Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão ou limitação de prejuízos acidentais, podendo a limitação ou exclusão acima descrita não ser aplicável ao Adquirente. Dentro dos limites permitidos pela legislação local, as únicas obrigações de garantia da HP no que concerne ao software distribuído pela HP sob o nome da marca HP estão estipuladas no contrato de licença do utilizador final ou no contrato de licença do programa fornecido com esse software. Se o

suporte de dados no qual a HP distribuiu o software se revelar defeituoso em termos de materiais ou mão-de-obra durante o período de noventa (90) dias após a compra, a única solução para o problema será devolver o suporte de dados à HP para substituição.

É da responsabilidade do comprador contactar os fornecedores ou fabricantes que não sejam HP para obter o respectivo suporte de garantia.

Responsabilidades do cliente

Para evitar o risco de encargos devido a problemas não cobertos pela garantia limitada (problemas que não se devem a defeitos no material e mão-de-obra nos Produtos de hardware da HP), ser-lhe-á solicitado que ajude a HP no seguinte:

- Verificar configurações, carregar o firmware mais recente, instalar correcções de software, executar diagnósticos e utilitários HP.
- Implementar tarefas e procedimentos temporários indicados pela HP, enquanto a HP trabalha em soluções permanentes.
- Utilizar, onde for aplicável, as soluções de suporte remoto da HP. A HP recomenda a utilização das tecnologias de suporte disponíveis fornecidas pela HP. Se optar por não implementar as capacidades de suporte remoto disponíveis, podem ocorrer custos adicionais devido aos maiores requisitos de recursos de suporte.
- Coopere com a HP na tentativa de resolver o problema utilizando conversação on-line, e-mail ou telefone. Este procedimento pode envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, a instalação de correcções ou actualizações adicionais ao software, a remoção de opções de terceiros e/ou a substituição de opções.
- Efectuar cópias de segurança periódicas dos ficheiros, dados ou programas armazenados na unidade de disco rígido, ou em qualquer outro dispositivo de armazenamento, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perda. Antes de enviar qualquer Produto de hardware da HP para suporte de garantia ou reparações, efectue uma cópia de segurança dos ficheiros, dados e programas, e retire todas as informações confidenciais, proprietárias ou pessoais.
- Remova todas as opções externas ou acessórios que possam estar sujeitos a perda durante o processo de reparação ou substituição.
- Efectuar tarefas adicionais, como definido em cada tipo de serviço de garantia listado abaixo, e qualquer outra acção que a HP possa solicitar de forma razoável, tendo em vista o melhor desempenho do suporte de garantia.

Tipos de serviços de garantia de hardware

A seguir são listados os tipos de serviços de suporte de garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de hardware HP que adquiriu. Os serviços podem não estar todos disponíveis em todos os países ou regiões.

Serviço de garantia com reparação efectuada pelo cliente

Os produtos da HP são fabricados com muitos componentes CSR (Customer Self Repair - Reparação efectuada pelo cliente), para minimizar o tempo de reparação e para permitir uma maior flexibilidade na substituição dos componentes com defeito. Se, durante o período de diagnósticos, a HP identificar que a reparação pode ser efectuada através da utilização de um componente CSR, a HP enviar-lhe-á directamente esse componente de substituição. Existem duas categorias de componentes CSR:

- Componentes para os quais é obrigatória a reparação efectuada pelo cliente. Se solicitar à HP, ou a um fornecedor de serviços autorizado da HP, a substituição desses componentes, ser-lhe-ão debitados os custos de deslocação e mão-de-obra inerentes a este serviço.
- Componentes para os quais é opcional a reparação efectuada pelo cliente. Estes componentes também foram concebidos para serem reparados pelo cliente. Se, no entanto, solicitar à HP a sua substituição, este serviço pode ser efectuado sem qualquer custo adicional ao abrigo do tipo de serviço de garantia designado para o produto.

Com base na disponibilidade e sempre que a situação geográfica o permitir, os componentes CSR serão enviados para entrega no dia útil seguinte. Pode ser disponibilizada a entrega o mesmo dia, ou em quatro horas, mediante um custo adicional, e quando a situação geográfica o permitir. Se for requerida assistência, pode contactar o suporte técnico da HP e um técnico ajudá-lo-á utilizando a conversação on-line, o e-mail ou o telefone. A HP especifica, na documentação enviada com um componente CSR de substituição, se o componente com defeito deve ser devolvido à HP. Nos casos em que o componente

com defeito deva ser devolvido à HP, deve enviá-lo num período de tempo definido, normalmente cinco (5) dias úteis. O componente com defeito deve ser devolvido com a respectiva documentação na embalagem fornecida. A não devolução do componente com defeito pode resultar em custos que a HP lhe cobrará pela substituição. Com uma reparação efectuada pelo cliente, a HP suportará todos os custos de envio e de devolução do componente e determinará o transportador a ser utilizado. A classificação dos componentes CSR pode variar de acordo com o país ou região.

Serviço de garantia apenas para componentes

A garantia limitada da HP pode incluir um serviço de garantia apenas para componentes. Ao abrigo dos termos do serviço de apenas para componentes, a HP fornecerá gratuitamente os componentes de substituição. Se a HP efectuar a reparação, os custos de mão-de-obra e de logística ser-lhe-ão debitados.

Serviço avançado de garantia de substituição da peça

A Garantia limita HP pode incluir um serviço avançado de garantia de substituição do componente. Ao abrigo dos termos do serviço avançado de garantia de substituição da unidade, a HP enviar-lhe-á directamente uma unidade de substituição, se o Produto de hardware da HP que adquiriu for diagnosticado como defeituoso. Após a recepção da peça de substituição, ser-lhe-á solicitado que devolva à HP a peça defeituosa na embalagem onde a substituição chegou, dentro de período de tempo definido que é, normalmente, de cinco (5) dias. A HP suportará todos os custos de transporte e seguro inerentes à devolução da peça defeituosa à HP. O não cumprimento destes procedimentos pode resultar em custos que a HP lhe cobrará pela unidade de substituição. A HP fornece um serviço avançado de substituição de unidades durante o horário normal de expediente. O horário de expediente é, normalmente, entre as 08:00 e as 17:00, de Segunda a Sexta-feira. No entanto, poderá variar de acordo com as práticas comerciais locais. O tempo de resposta pode variar, e podem ocorrer encargos adicionais, dependendo de constrangimentos logísticos e da distância a partir do Fornecedor de serviços autorizado da HP ou da localização de Assistência HP mais próximo. Para encontrar os números de telefone, e nalguns casos mapas, da localização de Assistência HP ou do Fornecedor de serviços autorizado HP mais próximo, consulte o site da HP na Web em

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwwcontact.html>.

Serviço de garantia de levantamento e entrega

A Garantia limitada HP pode incluir um serviço de levantamento e entrega. Ao abrigo dos termos do serviço de levantamento e entrega, a HP levantará a unidade com defeito nas suas instalações, efectuará a reparação e entregá-la-á também nas suas instalações. A HP suportará todos os custos inerentes à reparação, aspectos logísticos e seguro envolvidos neste tipo de serviço.

Serviço de garantia sem transporte

A garantia limitada da HP pode incluir um serviço de garantia sem transporte. Nos termos do serviço sem transporte, ser-lhe-á pedido que entregue o Produto de Hardware HP numa localização de assistência autorizada para proceder a uma reparação. A não ser que tal seja proibido pela legislação local, terá de pagar antecipadamente quaisquer despesas postais, impostos ou tarifas associadas ao transporte do produto, para e a partir do local da assistência. Além disso, o utilizador é responsável pelo seguro de qualquer produto enviado ou recebido para/de uma localização de assistência autorizada e assume os riscos de perda durante o transporte.

Serviço de garantia por correio

A garantia limitada da HP pode incluir um serviço de garantia por correio. Nos termos do serviço por correio, ser-lhe-á pedido que envie o Produto de Hardware HP para uma localização de assistência autorizada para proceder a uma reparação. A não ser que tal seja proibido pela legislação local, terá de pagar antecipadamente quaisquer despesas postais, impostos ou tarifas associadas ao transporte do produto para o local da reparação. Além disso, é responsável pela garantia de qualquer produto enviado, e assume os riscos de perda durante o transporte. A HP devolverá o produto reparado, e o utilizador será responsável por todos os custos de logística e seguro inerentes à recepção do produto.

Serviço de garantia no local

A Garantia limita HP pode incluir um serviço de garantia no local. Ao abrigo dos termos do serviço no local, a HP pode, por sua opção, determinar se uma avaria pode ser reparada:

- Remotamente
- Através da utilização de um componente CSR
- Por uma chamada de serviço na localização da unidade com defeito

Se a HP determinar que é necessária uma chamada de serviço no local para reparar uma avaria, a chamada será agendada durante o horário normal de expediente, salvo disposição em contrário para o Produto de hardware da HP que adquiriu. O horário de expediente é, normalmente, entre as 08:00 e as 17:00, de Segunda a Sexta-feira. No entanto, poderá variar de acordo com as práticas comerciais locais. O tempo de resposta pode variar, e podem ocorrer encargos adicionais, dependendo de constrangimentos logísticos e da distância a partir do Fornecedor de serviços autorizado da HP ou da localização de Assistência HP mais próxima. Para encontrar os números de telefone, e nalguns casos mapas, da localização de Assistência HP ou do Fornecedor de serviços autorizado HP mais próximo, consulte o site da HP na Web em <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>. Para receber suporte no local, deve:

- Ter alguém presente quando a HP fornecer os serviços de garantia nas suas instalações
- Notificar a HP se os produtos estiverem a ser utilizados num ambiente que seja potencialmente perigoso ou que ponha em risco a segurança dos funcionários ou representantes da HP.
- De acordo com os requisitos razoáveis de segurança, deve disponibilizar à HP um acesso suficiente, livre e seguro, bem como autorização de utilização de todas as instalações, informações e sistemas que sejam determinados como necessários para a HP fornecer o suporte de forma atempada
- Assegurar de que todas as etiquetas dos fabricantes (como os números de série) estão no respectivo local, acessíveis e legíveis
- Manter um ambiente consistente com as especificações do produto e configurações suportadas

Actualizações da assistência

A HP possui várias opções de assistência e suportes adicionais para os produtos que podem ser adquiridas localmente. No entanto, algumas opções de suporte e produtos relacionados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade de actualizações de serviços e respectivos preços, pode utilizar a ferramenta de consulta HP Care Pack em <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Para obter uma visão geral das ofertas completas de suporte, aceda a <http://www.hp.com>, seleccione o seu país e escreva “Serviços de embalagem” na barra de pesquisa.

Configuração inicial e Suporte técnico para o software incluído

O Suporte Técnico para o Software da HP, software de terceiros pré-instalado pela HP e software de terceiros adquirido à HP, incluindo o suporte de configuração inicial, está disponível a partir dos vários métodos de contacto da HP, incluindo meio electrónico e telefone, durante noventa (90) dias a partir da data de aquisição. Consulte a secção "Contactar a HP" para obter informações sobre os recursos on-line e suporte telefónico. Todas as excepções serão especificadas no EULA (End User License Agreement).

O suporte inclui assistência para:

- Resposta a dúvidas sobre a instalação (procedimentos, primeiros passos, pré-requisitos).
- Instalação e configuração do software e opções fornecidos ou adquiridos com os Produtos de hardware da HP (procedimentos e primeiros passos). Exclui a optimização do sistema, personalização e configuração de redes.
- Interpretação das mensagens de erro do sistema.
- Isolamento de problemas do sistema e saber diferenciá-los de problemas de utilização de software.
- Obtenção das informações de HP Care Pack ou actualizações para o software adquirido ou fornecido com os Produtos de hardware da HP.

O suporte NÃO inclui assistência para:

- Criar ou diagnosticar códigos de origem ou programas gerados pelo utilizador.
- Instalar software que não seja da HP.
- Optimizar o sistema, personalizar e configurar redes.

Freeware e sistemas operativos e aplicações de origem aberta

A HP não fornece suporte técnico para o software fornecido ao abrigo de licença pública por terceiras entidades, incluindo sistemas operativos ou aplicações (software "Freeware" e de "Origem aberta"), incluindo sistemas operativos ou aplicações. O suporte técnico para software Freeware e de Origem aberta fornecido com os Produtos de hardware da HP é fornecido pelo fornecedor do software Freeware ou de Origem aberta. Para obter informações do contacto de assistência técnica, consulte a ajuda, documentação ou outras informações de suporte da aplicação ou sistema operativo Freeware ou de Origem aberta fornecida com o Produto de hardware da HP.

Contactar a HP

Se o produto avariar durante o Período de vigência da garantia limitada e se as sugestões contidas na documentação não resolverem o problema, poderá receber assistência procedendo de um dos seguintes modos:

- Localize e contacte o ponto de assistência da HP mais próximo através da World Wide Web em:
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Contacte um fornecedor de serviços autorizado.

Antes de contactar a HP ou um fornecedor de assistência autorizado da HP, tenha as seguintes informações disponíveis:

- Número de série, nome do modelo e número do modelo do produto
- Mensagens de erro aplicáveis
- Opções adicionais
- Sistema operativo
- Hardware ou software de terceiros
- Perguntas detalhadas

Como verificar a cobertura de garantia e suporte

Pode verificar a sua cobertura da garantia introduzindo o número do modelo e de série do produto em:
www.hp.com/support/warranty-lookuptool

O registo dos HP Care Pack Services pode ser verificado em:
<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Tempos de resposta

O serviço de garantia baseia-se no país ou região onde o serviço está a ser solicitado, e não onde a unidade foi adquirida. Os tempos de resposta baseiam-se nas horas e dias de trabalho normais locais. Salvo qualquer indicação em contrário, todas as respostas são avaliadas a partir da hora do contacto do cliente até a HP ter estabelecido um tempo mutuamente aceitável para a assistência ser efectuada, ou a HP ter começado a fornecer a assistência ou os diagnósticos remotos. Os tempos de resposta (incluindo o Serviço de garantia no dia útil seguinte, se disponível) baseiam-se em esforços comercialmente razoáveis. Nalguns países e sob certas restrições dos fornecedores, os tempos de resposta podem ser diferentes. Se a sua localização estiver fora de uma zona de assistência normal, os tempos de resposta podem ser mais longos ou poderá incorrer numa tarifa adicional. Contacte a HP, ou um fornecedor de serviços autorizado HP para obter o tempo de resposta disponível na sua área.



578794-131

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard e o logótipo Hewlett-Packard são marcas comerciais da Hewlett-Packard Development Company, L.P. nos E.U.A. e outros países. Todos os outros nomes de produtos aqui mencionados podem ser marcas comerciais ou marcas registadas das suas respectivas empresas. Impresso em