

# Garantia Limitada e Suporte Técnico Mundial

## Servidores e Opções para IA-32 e ProLiant da HP

### Condições gerais

EXCEPTO QUANDO EXPRESSAMENTE DEFINIDO NESTA GARANTIA LIMITADA, A HP NÃO FORNECE QUAISQUER GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO. A HP NÃO OFERECE QUAISQUER GARANTIAS PARA ALÉM DAS EXPRESSAMENTE REFERIDAS NESTA GARANTIA LIMITADA. QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS QUE POSSAM SER IMPOSTAS PELA LEI LIMITAM-SE À DURAÇÃO DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DA GARANTIA LIMITADA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO PERMITEM A LIMITAÇÃO DA DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA NEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DOS PREJUÍZOS ACIDENTAIS OU CONSEQUENTES PARA PRODUTOS DE CONSUMO. NESSES ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES A ESTA GARANTIA LIMITADA PODERÃO NÃO SE APLICAR AO ADQUIRENTE.

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.

Esta Garantia Limitada aplica-se aos produtos de hardware da marca HP e Compaq (referidos colectivamente nesta Garantia limitada como “Produtos de Hardware HP”) vendidos ou alugados pela Hewlett-Packard Company ou pela Compaq Computer Corporation, uma subsidiária da Hewlett-Packard Company nos Estados Unidos, pelas suas filiais, empresas associadas, revendedores autorizados ou distribuidores do país (referidos colectivamente nesta Garantia limitada como “HP”) com esta Garantia limitada. O termo “Produto de Hardware da HP” está limitado aos componentes de hardware e a todos os respectivos componentes internos, incluindo o firmware. O termo “Produto de Hardware da HP” NÃO inclui qualquer aplicação de software ou programa.

Esta Garantia Limitada é aplicável em todos os países e será cumprida em qualquer país onde a HP ou os seus fornecedores de serviços autorizados ofereçam serviços de garantia sujeitos aos termos e condições definidos nesta Garantia Limitada. No entanto, a disponibilidade e tempos de resposta do serviço de garantia podem variar de país para país e também podem estar sujeitos aos requisitos de registo. Não obstante qualquer disposição em contrário nesta declaração de Garantia Limitada e até ao limite máximo em que for requerida a aplicação desta Garantia Limitada por parte da HP ou das suas subsidiárias, esta garantia é oferecida e será cumprida apenas pela Hewlett Packard Company (ou pela entidade jurídica da HP com jurisdição no país em questão); todavia, as exclusões de garantia e limitação de responsabilidades são aplicáveis a todas as empresas HP, conforme definição supra.

A HP garante que os Produtos de Hardware da HP adquiridos ou alugados à HP estão livres de defeitos no material ou mão-de-obra quando sujeitos a uma utilização normal nas configurações suportadas pela HP durante o Período de Vigência da Garantia Limitada. O Período de Vigência da Garantia Limitada inicia-se na data de aquisição ou de aluguer à HP. 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. O cliente poderá ter de apresentar a prova de compra ou aluguer como condição para receber o serviço de garantia. O comprador tem direito ao serviço de garantia de acordo com os termos e condições deste documento se o hardware da marca HP necessitar de reparação durante o Período de Vigência da Garantia Limitada. Esta Garantia Limitada só abrange o cliente ou locatário original deste Produto de Hardware da HP e não é transferível para outra entidade que obtenha a propriedade do Produto de Hardware da HP ao cliente ou locatário original.

Os produtos HP são fabricados com materiais novos ou materiais novos e usados equivalentes a novos em termos de desempenho e fiabilidade. As peças de substituição podem ser novas ou equivalentes a novas. As peças de substituição estão livres de defeitos nos materiais ou mão-de-obra pelo restante Período de Vigência da Garantia Limitada do produto de hardware HP no qual estão instaladas, ou por um período não inferior a 30 dias, independentemente da duração. **A HP não é responsável por qualquer questão de interoperacionalidade ou compatibilidade que possa surgir quando as peças destinadas a um sistema forem instaladas numa máquina de marca ou modelo diferente.**

Durante o Período de Vigência da Garantia Limitada, a HP reparará ou substituirá todas as peças com defeito. Esta é a única solução do cliente para produtos que apresentem defeitos. Na eventualidade remota de o seu produto HP apresentar uma falha recorrente, a HP, por sua opção, poderá decidir substituir o produto por outra unidade da sua escolha equivalente ao Produto de Hardware da HP em termos de desempenho do hardware. A HP reserva-se o direito de decidir, por sua única opção, reembolsar o comprador relativamente ao preço de compra ou aos pagamentos de aluguer (excepto juros) em vez de uma substituição. Todas as peças ou produtos de hardware removidos ao abrigo desta Garantia Limitada passam a ser propriedade da HP. A peça ou produto de substituição assume o restante período de vigência da Garantia Limitada da peça ou produto original ou os trinta (30) dias de garantia limitada da peça de substituição, como anteriormente indicado.

Esta Garantia Limitada não se aplica aos consumíveis, nem aos produtos que não sejam da marca HP. A HP não garante qualquer produto de terceiros, mesmo se incluído com outros Produtos de Hardware da HP. Além disso, a HP fornece todos esses produtos de terceiros “TAL COMO ESTÃO”. No entanto, os fabricantes ou fornecedores originais podem fornecer garantias próprias, tal como especificado na documentação fornecida com esses produtos de terceiros.

Estes termos e condições constituem o contrato de garantia completo e exclusivo entre o comprador e a HP relativamente ao Produto de Hardware da HP adquirido ou alugado. Estes termos e condições substituem quaisquer acordos ou apresentações prévios, incluindo as apresentações 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 compra ou aluguer do Produtos 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.

**ESTA GARANTIA LIMITADA NÃO É APLICÁVEL 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, MANUTENÇÃO INADEQUADA, UTILIZAÇÃO INDEVIDA, NEGLIGÊNCIA, ABUSO, PREPARAÇÃO INCORRECTA DO LOCAL DE INSTALAÇÃO OU OUTRAS CAUSAS EXTERNAS; (B) OPERAÇÃO FORA DOS PARÂMETROS DE UTILIZAÇÃO INDICADOS NA DOCUMENTAÇÃO DO UTILIZADOR FORNECIDA COM O PRODUTO; (C) UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE, INTERFACES OU PEÇAS QUE NÃO TENHAM SIDO FABRICADOS OU VENDIDOS PELA HP; OU (D) DEVIDO À MODIFICAÇÃO OU ASSISTÊNCIA POR PARTE DE QUALQUER ENTIDADE EXCEPTO (I) A HP,**

(II) UM FORNECEDOR DE SERVIÇOS AUTORIZADO DA HP OU (III) DEVIDO À INSTALAÇÃO POR PARTE DO UTILIZADOR DE PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO HP OU APROVADAS PELA HP SE ESTA OPÇÃO ESTIVER DISPONÍVEL PARA O PRODUTO DO COMPRADOR NO PAÍS ONDE SE PROCESSA A ASSISTÊNCIA. A HP NÃO GARANTE QUE O FUNCIONAMENTO DESTE PRODUTO SEJA CONTÍNUO OU LIVRE DE ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS QUE POSSAM OCORRER EM RESULTADO DA NÃO OBSERVÂNCIA DAS INSTRUÇÕES ENVIADAS COM O PRODUTO DE HARDWARE DA HP.

**O UTILIZADOR 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 COMPAQ OU HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.**

## **Limitação da responsabilidade**

SE O PRODUTO DE HARDWARE DA MARCA HP NÃO FUNCIONAR COMO GARANTIDO ANTERIORMENTE, A ÚNICA SOLUÇÃO SERÁ A SUA REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA HP AO ABRIGO DESTA GARANTIA LIMITADA ESTÁ EXPRESSAMENTE LIMITADA AO VALOR INFERIOR ENTRE O QUE O CLIENTE PAGOU PELO PRODUTO OU O CUSTO DA REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUAISQUER COMPONENTES DE HARDWARE QUE NÃO FUNCIONEM CORRECTAMENTE EM CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO NORMAIS.

A HP NÃO É 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. A HP NÃO É RESPONSÁVEL POR QUALQUER RECLAMAÇÃO EFECTUADA POR TERCEIROS OU PELO CLIENTE EM NOME DE TERCEIROS.

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. 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 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SERÁ APLICADA SALVO DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO REQUERIDA PELA LEI LOCAL ONDE OS PRODUTOS DE HARDWARE DA HP SÃO ENCOMENDADOS.

## Opções e software

A HP garante que a opção HP adquirida à HP ou a um revendedor autorizado da HP está livre de defeitos no que concerne ao material e à mão-de-obra no decorrer de uma utilização normal durante o período especificado na Tabela do Período de Vigência da Garantia 2 ou durante o restante período de vigência da garantia do Produto de Hardware HP no qual a opção está instalada, sendo válido o que for mais longo, mas não excedendo um total de três (3) anos a partir da data de compra de uma opção HP. As informações precedentes não se aplicam a certas opções, como especificado na Tabela 2. O período de garantia inicia-se na data de aquisição à HP ou a um revendedor autorizado da HP. A data do recibo de compra ou de entrega, que indicam a data de aquisição do produto, constitui prova da data de aquisição.

**A HP NÃO GARANTE PRODUTOS DE SOFTWARE DE TERCEIROS, INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS DE SOFTWARE OU O SISTEMA OPERATIVO PRÉ-INSTALADO PELA COMPAQ OU PELA HP.** Se o suporte de dados no qual a HP distribui o software se revelar defeituoso em termos de materiais ou mão-de-obra durante o período de um (1) ano após a compra, a única solução para o problema será devolver o suporte amovível à HP para substituição. As únicas obrigações da HP no que concerne ao software distribuído pela HP sob o nome da marca HP ou Compaq estão estipuladas no contrato de licença do utilizador final aplicável ou no contrato de licença do programa.

## Suporte técnico de software

Está disponível no site da HP na Web suporte técnico para o seu software HP, software de terceiros pré-instalado pela HP e software de terceiros adquirido à HP ou através do telefone durante noventa (90) dias após a data de compra. Consulte “[Contactar a HP](#)” para obter mais informações.

O suporte telefónico (Software Support Services) inclui ajuda para:

- Responder a dúvidas sobre a instalação (procedimentos, primeiros passos, pré-requisitos)
- Definir e configurar o software na instalação inicial (procedimentos e primeiros passos; não inclui a optimização, personalização do sistema e configuração da ligação à rede)
- Utilizar as ferramentas de software de diagnósticos e de gestão do sistema
- Interpretar as mensagens de erro do sistema
- Isolar problemas do sistema e saber diferenciá-los de problemas de utilização de software
- Obter informações ou actualizações de pacotes de assistência técnica

Podem ser adquiridos serviços adicionais como, por exemplo, serviços de Arranque e de Instalação por uma tarifa adicional (consulte “[Actualizações de assistência](#)”).

A duração da disponibilidade destes Serviços de suporte de software pode variar dependendo dos requisitos legais do país. Após os primeiros noventa (90) dias, os Serviços de suporte de software estarão disponíveis mediante o pagamento de uma tarifa para todo o software de funcionamento e software em pacote fornecidos pela HP (consulte “[Actualizações de assistência](#)”).

## Período de vigência da garantia

**Tabela 1: Produtos de servidor IA-32 e ProLiant**

Produtos de servidor	1º ano	2º ano	3º ano
Servidor tc2120 da HP	Peças <sup>1</sup> , No local 1 DU <sup>2</sup>	–	–
ProLiant BL e-Class server blades <sup>3</sup>	Apenas peças 1 DU	–	–
Dispositivos ProLiant BL e-Class server blade, tabuleiros de interligação	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU
Server blades ProLiant BL30p	Peças, No local 1 DU	Apenas peças 5 DU	Apenas peças 5 DU
ProLiant BL p-Class server blades (excluindo BL30p), dispositivos server blade, interligações, dispositivos de alimentação, distribuição de alimentação, estações de diagnóstico	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU
Pacote de clusters do ProLiant CL1850 e CL380 <sup>4</sup>	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU
ProLiant DL140	Apenas peças 5 BD <sup>5</sup>	–	–
ProLiant DL145	Apenas peças 5 DU	–	–
ProLiant DL320	Peças, No local 1 DU	Apenas peças 5 BD	Apenas peças 5 BD
ProLiant ML110	Peças, No local 1 DU	–	–
ProLiant ML310	Peças, No local 1 DU	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Peças, No local 1 DU	–	–
Todos os outros modelos ProLiant	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU	Peças, No local 1 DU

### Notas

<sup>1</sup> Garantia de peças HP cobre apenas a substituição de peças com defeito (custos de expedição incluídos).

<sup>2</sup> **A HP pode, por sua única opção, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário numa base caso-a-caso. A HP fornecerá suporte telefónico para todas as actualizações requeridas de Bios e Firmware; estas actualizações não serão abrangidas pelo serviço de garantia da HP no local.** O tempo de resposta pretendido para a assistência é o dia útil seguinte (1 DU), baseado no horário de expediente normal do país onde a chamada foi efectuada. O Serviço de garantia no dia útil seguinte baseia-se num esforço, por parte da HP, comercialmente razoável. Em alguns 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.

<sup>3</sup> Os ProLiant BL e-Class server blades não assumem os atributos da garantia do dispositivo server blade.

<sup>4</sup> Os outros clusters do ProLiant assumem os atributos de garantia dos seus componentes.

<sup>5</sup> O tempo de resposta pretendido para peças é entre 1 e 5 dias úteis (5DU).

**Tabela 2: Opções de servidor IA-32 e ProLiant<sup>1</sup>**

Produtos de opção	1º ano	2º ano	3º ano
Baterias	Apenas peças <sup>2</sup> 5 DB <sup>3</sup>	–	–
Cabos	Apenas peças 5 DB	–	–
Dispositivos de unidades de disco	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB
Unidades de disco rígido (ATA) <sup>4</sup>	Apenas peças 5 DB	–	–
Unidades de disco rígido (SCSI)	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB
Adaptadores de bus de sistema anfitrião	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB
Memória	Apenas peças 5 DB	–	–
Placas de rede	Apenas peças 5 DB	–	–
Unidades ópticas	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB
Protecção e gestão de alimentação	Peças, sem transporte, No local 1 DB <sup>5</sup>	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB
Processadores	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB
Bastidores e acessórios de bastidor	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB
Placas Remote Insight Lights Out Edition II	Apenas peças 5 DB	–	–
Smart Array Shared Storage	Peças, No local 1 DB	Peças, No local 1 DB	Peças, No local 1 DB
Storage Array Controllers	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB	Apenas peças 5 DB

**Notas**

<sup>1</sup>A tabela 2 descreve apenas os produtos de opção do servidor IA-32 e ProLiant. Os termos da garantia para as outras opções disponíveis da HP são estabelecidos na garantia limitada fornecida com essas opções.

<sup>2</sup>A Garantia de peças HP cobre apenas a substituição de peças com defeito.

<sup>3</sup>O tempo de resposta pretendido para peças é entre 1 e 5 dias úteis (5 DU).

<sup>4</sup>Estas opções têm um período de garantia máximo de um (1) ano, independentemente do período de garantia do produto onde elas estão instaladas.

<sup>5</sup>A HP pode, por sua única opção, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário numa base caso-a-caso. O tempo de resposta pretendido para a assistência é o dia útil seguinte (1 DU), baseado no horário de expediente normal do país onde a chamada foi efectuada. O Serviço de garantia no dia útil seguinte baseia-se num esforço, por parte da HP, comercialmente razoável. Em alguns 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.

**Tabela 3: Produtos de Software**

Produtos de software	Assistência técnica	Tempo de resposta pretendido <sup>1</sup>
Software da marca HP	Suporte telefónico para software durante 90 dias	Horário de expediente
Software de marca de terceiros instalado ou adquirido à HP	Suporte telefónico para software durante 90 dias	Horário de expediente
Suporte de distribuição de software <sup>2</sup>	1 anos de substituição de suporte com problema	5 dias úteis <sup>3</sup>

**Notas**

<sup>1</sup> Os tempos de resposta pretendidos para o Suporte telefónico de software baseiam-se no horário de expediente normal do país onde foi efectuada a chamada, habitualmente entre as 08:00 e as 17.00, de Segunda a Sexta-feira.

<sup>2</sup> Suporte de distribuição de software: O material utilizado para distribuir o software da marca HP ou de terceiros instalado pela ou adquirido à HP (por exemplo, CD, disquete ou banda).

<sup>3</sup> O tempo de resposta para substituição do suporte de dados é baseado em esforços comercialmente razoáveis.

## Tipos de serviços de garantia

Para que a HP possa fornecer o melhor suporte e serviço possíveis durante o período de Garantia, a HP encoraja fortemente os clientes a aceitarem a utilização de, ou a utilizarem as tecnologias de suporte disponíveis fornecidas pela HP. Estas tecnologias incluem diagnósticos, ferramentas de assistência à configuração e, onde apropriado, soluções de suporte remoto da HP (“Phone Home”). Se optar por não implementar as capacidades de suporte remoto disponíveis, podem ocorrer custos adicionais devido aos maiores requisitos de recursos de suporte.

A Garantia limitada HP consiste na reparação ou substituição das peças com defeito, incluindo as opções identificadas pelo software Intelligent Manageability como estando em “prefailure” (pré-falha).

### Serviço de garantia no local

O serviço de garantia limitada HP pode incluir assistência no local para reparação do hardware. A HP fornece assistência no local (mão-de-obra) durante o horário de expediente normal. O horário de expediente é normalmente entre as 08:00 e as 17:00, de segunda a sexta. No entanto, poderá variar de acordo com as práticas comerciais locais. 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. A HP pode, por sua única opção, determinar que o serviço de garantia no local não é necessário numa base caso-a-caso.

## Serviço de garantia sem transporte

Nos termos do serviço sem transporte, poderá ter de entregar o produto HP numa localização de assistência autorizada para proceder a uma reparação. Terá de pagar antecipadamente quaisquer despesas postais, impostos ou tarifas associadas ao transporte do produto. Além disso, será responsável por contratar seguro para qualquer produto enviado ou devolvido. Terá de assumir o risco da perda de equipamento durante o envio.

## Programa de peças de substituição do utilizador final

Nos países em que está disponível, o programa Peças de substituição do utilizador final envia as peças de substituição aprovadas e os materiais de expedição de retorno pré-pagos directamente para o utilizador cumprindo, assim, as responsabilidades ao abrigo da garantia. Desta forma, poder-se-á poupar um tempo considerável na reparação. Se a HP ou um prestador de assistência autorizado HP diagnosticar que a reparação pode ser efectuada através de uma substituição, essa peça será enviada directamente para a morada do utilizador. Se necessitar de assistência para concluir a reparação, ligue para a HP ou para um fornecedor de serviços autorizado, e um técnico ajudá-lo-á pelo telefone. As peças de substituição devem ser devolvidas à HP no prazo de 15 dias úteis **ou será aplicada uma tarifa de substituição**. Fora da Europa, a prova de expedição no prazo de sete dias será aceite em vez do recibo da peça devolvida à HP no prazo de 15 dias úteis.

## Transferência da garantia para outro país

Os produtos podem ser adquiridos num determinado país e transferidos para outro onde a HP forneça serviços de assistência, sem anular a garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade da assistência e os tempos de resposta da assistência podem variar de país para país. Podem ser aplicadas tarifas adicionais. Poderá ser necessário solicitar ao cliente algumas informações específicas relacionadas com o produto em conformidade com o processo de Notificação global de garantia, antes de deslocar os produtos. As informações solicitadas asseguram que a HP está preparada para fornecer o nível necessário de serviço de garantia no país de destino e que o produto foi concebido para funcionar no país de destino. Contacte a HP ou um revendedor autorizado HP local, ou consulte o site na Web em [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

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

## Actualizações de assistência

A HP Services oferece cobertura adicional para além da garantia básica. Estes serviços são flexíveis e destinados a fornecer o nível de suporte adequado às necessidades do adquirente para corresponder às necessidades de uma gama completa de ambientes TI. Será disponibilizado:

- Protecção contra paragens
- Tempos de resposta contratualizados
- Suporte à instalação e arranque
- Uma única fonte de especialistas para ajudá-lo com as necessidades de suporte do hardware e software

Para obter mais informações sobre as actualizações de assistência, consulte [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## Contactar a HP

- Para obter informações de contacto, consulte o site da HP na Web em [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).
- Assegure-se de que tem as seguintes informações antes de ligar para a HP:
  - 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
  - Prova de compra e/ou propriedade