

# **Servidores e Opções HP ProLiant e IA-32**

## **Garantia Limitada e Suporte Técnico Mundial**

370967-023

14 de Fevereiro de 2005

# Garantia limitada do hardware

## 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.

EXCEPTO QUANDO EXPRESSAMENTE DEFINIDO NESTA GARANTIA LIMITADA, A HP NÃO FORNECE QUAISQUER GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO. A HP NÃO OFERECE QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES 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. NESSE ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES A ESTA GARANTIA LIMITADA PODERÃO NÃO SE APLICAR AO UTILIZADOR.

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 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 no país de aquisição do produto. Se for o caso, o fornecedor de assistência autorizado da HP pode fornecer ao cliente os detalhes necessários.

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 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. 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, monitores, 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 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 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. A HP pode reparar ou substituir os Produtos de hardware da HP (a) por peças 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. As peças 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 instaladas, independentemente da duração.

Durante o Período de vigência da garantia limitada, a HP, por sua opção, reparará ou substituirá todas as peças com defeito. Todas as peças 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 da escolha da 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. Esta solução é exclusiva 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) devido à modificação ou assistência por parte de qualquer entidade excepto (i) a HP, (ii) um fornecedor de assistência autorizado da HP ou (iii) devido à 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.**

## **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. 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.

## **Limitação da responsabilidade**

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. 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 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.

## Período de garantia limitada

O Período de garantia limitada para um Produto de hardware HP consiste de um período de tempo fixo e especificado que começa na data de aquisição. A data mencionada no recibo e venda é a data da aquisição, excepto se a HP ou o revendedor o informar do contrário por escrito.

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

Produtos	Período de garantia limitada e Método de fornecimento de assistência <sup>1</sup>	Tempo de resposta <sup>2</sup>
Servidor tc2120 da HP	1 ano para peças <sup>3</sup> e no local	Dia útil seguinte
ProLiant BL e-Class server blades <sup>4</sup>	1 ano para peças	Dia útil seguinte
Dispositivos ProLiant BL e-Class server blade, tabuleiros de interligação	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte
ProLiant BL30p, BL35p server blades	1º ano: Peças e no local 2º e 3º ano: Apenas peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Dia útil seguinte
ProLiant BL p-Class server blades* (excluindo BL30p, BL35p), dispositivos server blade, interligações, dispositivos de alimentação, distribuição da alimentação, estações de diagnóstico	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte
Pacote de clusters ProLiant CL380* <sup>5</sup>	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant DL140	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis <sup>6</sup>
Servidores ProLiant DL145	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Servidores ProLiant DL320*	1º ano: Peças e no local 2º e 3º ano: Apenas peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML110	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML150	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML310	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML330 G2, G3	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Todos os outros modelos ProLiant*	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte

<sup>1</sup>O Serviço de garantia indicado nesta tabela 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 o Serviço de vendas HP mais próximo.

<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.** 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. O Serviço de garantia no dia útil seguinte baseia-se num esforço, por parte da HP, comercialmente razoável. 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 os escritórios locais da HP para obter informações acerca da disponibilidade dos tempos de resposta na sua área.

<sup>3</sup>A Garantia de peças HP cobre apenas a substituição de peças com defeito (custos de expedição incluídos).

<sup>4</sup>Os ProLiant BL e-Class server blades não assumem os atributos da garantia do dispositivo server blade.

<sup>5</sup>Os outros clusters ProLiant assumem os atributos de garantia dos seus componentes.

<sup>6</sup>O tempo de resposta pretendido para peças é entre 1 e 5 dias úteis.

\*As unidades de disco rígido ATA e SATA têm um período de garantia máximo de um (1) ano, independentemente do período de garantia do produto onde elas estão instaladas.

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

Produtos	Período de garantia limitada e Método de fornecimento de assistência <sup>2</sup>	Tempo de resposta <sup>3</sup>
Baterias	1 ano para peças <sup>4</sup>	1 a 5 dias úteis <sup>5</sup>
Cabos	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Dispositivos de unidades de disco	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (ATA, SATA) <sup>6</sup>	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (SCSI)	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Adaptadores de bus de sistema anfitrião	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Memória	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Placas de rede (NIC)	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades ópticas	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Protecção e gestão de alimentação	1º ano: Peças e no local 2º e 3º ano: Apenas peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Dia útil seguinte
Processadores	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Bastidores e acessórios de bastidor	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis
Placas Remote Insight Lights Out Edition II	1 ano para peças	1 a 5 dias úteis
Smart Array Shared Storage	3 anos para peças 3 anos no local 3 anos para mão-de-obra	Dia útil seguinte
Storage Array Controllers	3 anos para peças	1 a 5 dias úteis

<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>O Serviço de garantia indicado nesta tabela 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 o Serviço de vendas HP mais próximo.

<sup>3</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.** 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. O Serviço de garantia no dia útil seguinte baseia-se num esforço, por parte da HP, comercialmente razoável. 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 os escritórios locais da HP para obter informações acerca da disponibilidade dos tempos de resposta na sua área.

<sup>4</sup>A Garantia de peças Compaq cobre apenas a substituição de peças com defeito.

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

<sup>6</sup>Estas opções têm um período de garantia máximo de um (1) ano, independentemente do período de garantia do produto onde elas estão instaladas.

**Tabela 3: Produtos de software**

<b>Produtos</b>	<b>Assistência técnica</b>	<b>Tempo de resposta<sup>1</sup></b>
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>	90 dias de substituição de suporte com problema	5 dias úteis <sup>3</sup>

<sup>1</sup>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. 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 os escritórios locais da HP para obter informações acerca da disponibilidade dos tempos de resposta na sua área.

<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 assistência possíveis durante o Período de garantia limitada, a HP pode-lhe solicitar que verifique as configurações, que carregue o firmware mais recente, que instale correcções de software, que execute testes de diagnóstico da HP ou que utilize, onde apropriado, soluções de suporte remoto da HP.

A HP encoraja-o fortemente a aceitar a utilização de, ou a utilizar as 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. A seguir são listados os tipos de serviços de suporte de garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de hardware HP que adquiriu.

### Serviço de garantia no local

O serviço de Garantia limitada HP pode incluir assistência de mão-de-obra no local para reparação do hardware. A HP fornece assistência no local durante o horário de expediente normal. 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. Se a sua localização estiver fora de uma zona de assistência normal (geralmente, 50 Km), os tempos de resposta podem ser mais longos ou implicar tarifas adicionais. Para localizar o fornecedor de assistência autorizado da HP mais próximo, consulte o site da HP na Web em [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

A HP pode, por sua opção, determinar se é necessário o serviço de garantia no local. Por exemplo, em muitos casos, o defeito pode ser reparado através da utilização de uma peça CSR (Customer Self Repair – Reparação Efectuada pelo Cliente). Neste caso, ser-lhe-á solicitado para efectuar a substituição com base nas instruções e documentação fornecidas pela HP. Também lhe será pedido para cooperar com a HP na tentativa de resolver o problema através do telefone. Este procedimento pode envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, a instalação de correcções ou actualizações ao software, a remoção de opções de terceiros e/ou a substituição de opções. Para receber suporte no local, deve: (a) ter um representante presente quando a HP fornecer os serviços de garantia no seu local de trabalho; (b) 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; (c) de acordo com os requisitos de segurança razoáveis, proporcionar à HP acesso suficiente, livre e seguro às instalações, informações e aos sistemas determinados como necessários pela HP para fornecer a assistência oportuna; (d) assegurar que todas as etiquetas dos fabricantes (como os números de série) estejam no local correcto, acessíveis e legíveis; (e) manter um ambiente consistente com as especificações do produto e configurações suportadas.

Se solicitar que um representante da HP efectue todas as substituições de componentes, estão disponíveis contratos de suporte mediante um custo adicional.

## **Serviço avançado de garantia de substituição da peça**

A Garantia limitada HP pode incluir um serviço avançado de garantia de substituição da peça. Nos termos do serviço avançado de garantia de substituição da peça, se uma peça for diagnosticada como defeituosa, a HP enviar-lhe-á directamente um produto de substituição. 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 quinze (15) 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 pelo produto de substituição.

## **Serviço de garantia com reparação efectuada pelo cliente**

Nos países onde esteja disponível, a Garantia limitada HP pode incluir um serviço de Garantia com reparação efectuada pelo cliente. Se for aplicável, a HP determinará, por sua opção, se a reparação efectuada pelo cliente é o método adequado para o serviço de garantia. Em caso afirmativo, a HP enviar-lhe-á directamente peças de substituição aprovadas para cumprir o serviço de Garantia do produto de hardware HP. Desta forma, poder-se-á poupar um tempo considerável na reparação. Após contactar a HP e os diagnósticos de defeitos identificarem que o problema pode ser resolvido através da utilização de uma destas peças, uma peça de substituição poder-lhe-á ser directamente enviada. Quando a peça chegar, substitua a peça com defeito de acordo com as instruções e documentação fornecidas. Se necessitar de ajuda adicional, telefone para o Centro de Suporte Técnico da HP e um técnico ajudá-lo-á pelo telefone. Nos casos em que a peça de substituição deve ser devolvida à HP, deve enviar a peça com defeito à HP num período de tempo definido, normalmente quinze (15) dias. A peça com defeito deve ser devolvida com a respectiva documentação na embalagem fornecida. O não cumprimento destes procedimentos 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 da peça e determinará o transportador a ser utilizado. Se a reparação efectuada pelo cliente se aplicar a si, consulte a informação específica do Produto de hardware HP. Também pode obter informações sobre este serviço de garantia no site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

## **Transferência da garantia limitada para outro país**

Ao abrigo do programa Garantia limitada mundial HP, os produtos podem ser adquiridos num 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. Além disso, o tempo de resposta normal para a assistência está sujeito a alterações devido à disponibilidade local de peças. Poderá ser necessário solicitar ao cliente algumas informações específicas relacionadas com o produto, em conformidade com o processo de Notificação da garantia global HP, antes de transferir 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. Quando o produto tiver sido transferido para outro país, manterá a mesma garantia como se o produto tivesse sido adquirido no país para onde foi transferido.

Contacte a HP, o revendedor autorizado HP local ou consulte o Website em <http://www.hp.com/support> para dar início ao processo de Notificação da garantia global HP antes de transferir produtos HP para outro país.

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.

## **Actualizações de 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 das actualizações de assistência e o respectivo custo, consulte o site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

## Garantias limitadas do software e opções

Os termos e condições da Garantia limitada para a maioria das opções com a marca HP (Opções HP) estão definidos na Garantia limitada aplicável à Opção HP e estão incluídos na embalagem do produto Opção HP. 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 a 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. 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. 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.

EXCEPTO COMO INDICADO NO CONTRATO DE LICENÇA DO PROGRAMA OU NO CONTRATO DE UTILIZADOR FINAL DO SOFTWARE APLICÁVEL, OU SE INDICADO EM CONTRÁRIO AO ABRIGO DA LEI LOCAL, OS PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUALQUER PRODUTO DE SOFTWARE OU O SISTEMA OPERATIVO PRÉ-INSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS “TAL COMO ESTÃO”.

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 distribui 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. Para suporte magnético removível de banda em branco, consulte o seguinte site na Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

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

## Suporte técnico de software

O Suporte Técnico de Software para o Software da HP, software de terceiros pré-instalado pela HP e software de terceiros adquirido à HP está disponível através 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 técnico de software inclui o seguinte tipo de assistência:

- Resposta a dúvidas sobre a instalação (procedimentos, primeiros passos, pré-requisitos)
- Instalação e configuração do software (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 de informações ou actualizações de pacotes de assistência técnica

O suporte técnico de software NÃO inclui assistência para:

- Criar ou diagnosticar códigos de origem ou programas gerados pelo utilizador
- Instalar produtos que não sejam 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 do seguinte modo:

- Localize o ponto de assistência da HP mais próximo através da World Wide Web em: <http://www.hp.com/support>.
- Contacte o revendedor autorizado da HP ou o Fornecedor de assistência autorizado e certifique-se de que tem as informações a seguir mencionadas antes de telefonar 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 ou propriedade

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.