

Contrato de serviço de assistência hp Technical Phone Support ("Contrato") termos e condições

Obrigado por ter adquirido este Contrato do Serviço HP Technical Phone Support. As descrições do serviço com informações mais detalhadas podem ser obtidas a partir da seguinte fonte predefinida: www.hp.com/pt/phonesupport. As descrições do serviço também estão disponíveis a pedido para parceiros autorizados HP.

1. **Serviços de Assistência:** A HP disponibilizará os serviços de assistência descritos na descrição relevante do Serviço para os produtos qualificados, identificados neste Contrato (o "Produto"). O Serviço será prestado pela HP ou em nome da HP por um representante HP autorizado. A obrigação da HP em prestar o Serviço está sujeita à recepção prévia pela HP de todas as informações necessárias relativamente ao Cliente e ao Produto assistido. A HP pode exigir do Cliente uma prova de compra do Produto e deste Serviço. O tempo e o material do serviço da HP está disponível nas taxas normais da HP para produtos não qualificados e para quaisquer serviços não incluídos neste Contrato.
2. **Cobertura:** O Serviço será fornecido aos clientes no Portugal. O Serviço será prestado por telefone e, onde for possível, por acesso remoto ou por e-mail e estará disponível durante as horas de expediente locais da HP, de Segunda-Feira a Sexta-Feira, sujeito a variações locais, excluindo em feriados públicos, excepto se especificado em contrário na descrição do Serviço.
3. **Activação:** O Serviço estará disponível para o Cliente aquando da recepção do número de referência do Serviço e durante o Período deste Contrato (consulte abaixo). Considera-se que o Cliente aceitou todos os termos e condições deste Contrato aquando da primeira chamada do Cliente ou e-mail para o Serviço.
4. **Pré-requisitos:** O Cliente tem de satisfazer todos os requisitos e responsabilidades de Cliente constantes deste Contrato e na descrição do Serviço.
5. **Produto Qualificado:** Apenas os Produtos de hardware HP para consumidores referidos neste Contrato são válidos para serem abrangidos abaixo (pode ser consultada uma descrição geral dos Produtos em: www.hp.com/pt/totalcare). Além disso, os requisitos seguintes devem ser respeitados e as provisões seguintes aplicar-se-ão como condição para a provisão do Serviço pela HP:
 - (a) O Produto tem de encontrar-se nos níveis de revisão actuais especificados, tem de ser operado dentro das taxas de utilização máximas publicadas e, na opinião razoável da HP, em boas condições de funcionamento. O Serviço não será fornecido para o Produto além da data publicada de fim do suporte ou para aplicações de software não HP e/ou controladores que já não sejam suportados pelo fornecedor de software de terceiros, o que ocorre primeiro, excepto se acordado pela HP por escrito e apenas mediante um esforço razoável.
 - (b) A HP fornece o Serviço apenas para a versão actual e imediatamente precedente ou especificada do Produto de software HP e não HP para a qual o Cliente possua licença(s) de software válida(s) e adequada(s) e apenas quando o Produto de software é utilizado com hardware que esteja incluído em configurações especificadas pela HP ou especificadas por fornecedores não HP.
 - (c) A HP pode, sem despesas adicionais, modificar o Produto para melhorar o funcionamento, capacidade de assistência e fiabilidade ou para conformidade com requisitos legais.
 - (d) A HP não presta assistência a produtos e componentes não HP, excepto se especificado em contrário pela descrição do Serviço. No entanto, o Serviço pode também ser fornecido em

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As únicas garantias para produtos HP são previstas nas declarações de garantia expressas que acompanham os produtos.

Technical Phone Support EMEA 26/04/11

circunstâncias limitadas e sob o critério e decisão exclusivos da HP para uma questão relativa a uma combinação de Produtos HP e um produto e/ou software não HP.

6. Propriedade HP: O Cliente reconhece que o Cliente não detém qualquer propriedade sob material fornecido pela HP, como documentos, esquemas, software, programas de diagnóstico e suportes associados.
7. Responsabilidades do Cliente:
 - (a) O Cliente tem de notificar imediatamente a HP de qualquer alteração relativa às informações fornecidas como parte do Contrato.
 - (b) O Cliente fará todos os esforços razoáveis para cooperar com a HP na resolução remota de problemas, executando autodiagnósticos ou programas de diagnóstico, fornecendo todas as informações necessárias e realizando acções correctivas básicas mediante pedido da HP.
 - (c) O Cliente é responsável por todas as despesas em telecomunicações associadas à provisão do Serviço remoto ou por telefone.
 - (d) O Cliente é responsável pela compatibilidade dos produtos, acessórios e dispositivos não suportados com o Produto.
 - (e) O Cliente é responsável pela segurança das suas informações confidenciais e pessoais, bem como pela manutenção de um procedimento externo aos produtos de hardware para a reconstrução de ficheiros, dados ou programas perdidos ou alterados.
8. Limitações do Serviço:
 - (a) O Serviço não cobre quaisquer serviços relacionados com hardware e/ou software além dos que estão especificados neste Contrato. A HP recorrerá a esforços razoáveis para resolver os problemas acerca dos quais o Cliente nos contacte, mas a HP não se pode responsabilizar pelo fornecimento de soluções que, ou não estão disponíveis, ou estão além dos conhecimentos razoáveis da HP, em particular, mas não se limitando a, se o problema do Cliente estiver relacionado com um bug em software não HP. Relativamente a este caso, o Serviço exclui a provisão das actualizações em software não HP utilizado nos Produtos. A HP conta, integral ou parcialmente, com as informações fornecidas à HP pelo Cliente ou pelo parceiro autorizado HP antes ou durante o Período deste Contrato.
 - (b) O Serviço não inclui assistência que envolva a programação da aplicação, isolamento de erros de codificação ou recuperação de dados. O diagnóstico de problemas de software ou hardware pode solicitar serviços cobráveis adicionais que estão sujeitos a um contrato separado de reparação de hardware entre o Cliente e a HP.
 - (c) Se uma falha do Produto já tiver ocorrido na altura da Compra deste Serviço, tal falha não será coberta pelo Serviço.
 - (d) A HP não fornece assistência a Produtos aos quais tenham sido efectuadas modificações não autorizadas ou se o Cliente não permitir que a HP efectue alterações solicitadas pela HP ou especificadas de fábrica. Se a HP determinar que o Serviço é dificultado devido a um dispositivo não qualificado ligado ou instalado no Produto, o Cliente tem de remover temporariamente esse dispositivo mediante o risco e despesas do Cliente para permitir que a HP preste o Serviço. Se o Serviço for dificultado devido a tais produtos, a HP irá cobrar o Cliente pelo trabalho suplementar mediante as taxas de serviço normais da HP.
 - (e) O Serviço não inclui a provisão, devolução ou substituição e instalação pela HP de consumíveis, peças substituíveis pelo utilizador, baterias e kits de manutenção.
 - (f) A HP não é obrigada a fornecer o Serviço, justificado por: (i) utilização de suportes, consumíveis e outros produtos não aprovados pelo fabricante; (ii) condições inadequadas do local ou de

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As únicas garantias para produtos HP são previstas nas declarações de garantia expressas que acompanham os produtos.

Technical Phone Support EMEA 26/04/11

manutenção pelo Cliente; (iii) negligência, utilização desadequada, danos causados pelo fogo ou água, perturbações eléctricas, transporte pelo Cliente, trabalhos ou modificações por indivíduos que não sejam pessoal da HP ou representantes autorizados, desastres naturais ou outras causas além do controlo da HP; ou (iv) a incapacidade de produtos não HP no ambiente do Cliente de processar, fornecer ou receber dados de data correctamente (isto é, representações para o mês, dia e ano) e de trocar adequadamente dados de data com o Produto.

- (g) Os Produtos deslocados para o exterior do país especificados na secção 2 serão apenas elegíveis para o Serviço sob os termos deste Contrato nos países onde o Produto e o Serviço são comercializados pela HP ou um parceiro autorizado da HP, excepto se especificado em contrário.

9. Manutenção Remota

- (a) Ao aceder ao Contrato e, de modo a que o especialista de assistência HP analise o problema do Cliente, um programa denominado Instant Support Professional Edition (ISPE) irá recolher e transmitir informações acerca do sistema do computador do Cliente para o especialista de assistência da HP. Estas informações serão tratadas de acordo com a Política de Privacidade HP e não serão partilhadas com terceiros, excepto os Representantes Autorizados HP, sem a autorização do Cliente. Antes de aceitar este Contrato, reveja o aviso dos direitos de privacidade dos dados da HP <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/pt/pt/info.html>
- (b) Os dados que são recolhidos baseiam-se no sistema e diagnóstico pelos quais o Cliente opta. A lista abaixo é apenas uma representação, não exaustiva, do tipo de informações que o ISPE irá recolher:
1. Configuração do computador e/ou da impressora
 2. Configuração da impressora
 3. Produto e Números de Série
 4. Diagnóstico do hardware
 5. Versões de controladores de dispositivos do sistema
 6. Versão, directório de instalação e definições do Microsoft ActiveSync
 7. Erros do gestor de dispositivos
- (c) Durante uma chamada de assistência, o especialista de assistência da HP poderá executar a função de partilha remota do ambiente de trabalho para diagnosticar problemas. De modo a permitir a partilha remota do ambiente de trabalho, o Cliente tem de possuir uma ligação activa à Internet de banda larga ou alternativa. Ao aceder a este Contrato, o Cliente concorda em autorizar os especialistas de assistência da HP a utilizar a função de partilha remota do ambiente de trabalho. A função de partilha remota do ambiente de trabalho irá instalar alguns plug-ins do Active X no sistema do Cliente. O Cliente reconhece que não possui qualquer interesse de propriedade sobre qualquer software de diagnóstico ou outro que possa ser instalado pela HP para a provisão do Serviço durante a manutenção remota. Se algum software de diagnóstico ou outro for utilizado ou fornecido ao Cliente no campo do Serviço como parte da manutenção remota, o Cliente será responsável pela configuração dos Produtos HP e dos Produtos não HP aos quais o Serviço se refere, desde que a HP forneça ao Cliente instruções adequadas para como fazê-lo.
- (d) Todo o software e ficheiros relacionados serão desinstalados automaticamente quando a sessão for concluída ou interrompida pelo Cliente.
- (e) Durante a partilha remota do ambiente de trabalho, o especialista de assistência da HP terá acesso ao sistema do Cliente. O especialista de assistência da HP irá rever apenas as informações necessárias para auxiliar o Cliente no diagnóstico de problemas e utilizará apenas as informações recolhidas para dar assistência ao Cliente sob o Serviço. O CLIENTE DEVE FECHAR TODOS OS PROGRAMAS não relacionados com o problema, o Cliente deve permanecer no respectivo

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As únicas garantias para produtos HP são previstas nas declarações de garantia expressas que acompanham os produtos.

Technical Phone Support EMEA 26/04/11

computador durante a sessão partilhada para visualizar as actividades do agente e o Cliente pode terminar a sessão em qualquer altura ao clicar no lado direito do rato no ícone Virtual Network Computing ("VNC") no tabuleiro de tarefas e seleccionar Close VNC Server (fechar servidor VNC). O especialista de assistência da HP tratará as informações visualizadas e recolhidas como confidenciais. Consulte a declaração de privacidade online HP para saber mais detalhes: <http://welcome.hp.com/gms/pt/pt/privacy.html> .

- (f) Tenha em atenção que as informações técnicas sofrem alterações à medida que novos dados se tornam disponíveis. Logo, a HP recomenda que o Cliente visite regularmente o site HP Total Care para possíveis actualizações. Consulte www.hp.com/pt/totalcare.

10. Atribuição: O Cliente não tem o direito de atribuir qualquer um dos seus direitos sob este Contrato, incluindo o direito de receber o Serviço. A HP pode subcontratar quaisquer ou todas as suas obrigações sob este Contrato, desde que se mantenha sujeita ao Cliente para desempenho do Serviço, de acordo com o dito Contrato.
11. Período: Este Contrato tem início na data de compra do Produto suportado (isto é, aquando da confirmação da encomenda do Cliente e da recepção pelo Cliente do número de referência do Serviço), excepto se indicado em contrário na descrição do Serviço e continua até o número de incidentes ter sido alcançado ou até ao fim do período do Serviço especificado na descrição do Serviço, conforme aplicável.
12. Cessação: A HP pode cessar este Contrato a qualquer altura por aviso escrito se o Cliente não realizar alguma das suas obrigações materiais sob este Contrato ou não respeitar algum dos respectivos termos e condições.
13. Garantia de desempenho: Onde declarado sob a legislação aplicável, a responsabilidade e as obrigações da HP relativamente a qualquer garantia estatutária para o desempenho do Serviço em conformidade com este Contrato estão limitadas a um período de até doze (12) meses após a expiração do período deste Contrato.
14. Limitações de Responsabilidade e Recursos: A HP não será responsável por atrasos no desempenho ou pela falta de desempenho justificados por causas que ultrapassem o seu controlo razoável. Na medida em que a HP é legalmente responsável pelo Cliente, a HP será responsável na seguinte medida: (i) lesões corporais ou morte; (ii) danos directos a bens corpóreos ou séries de acontecimentos relacionados até um limite de € 300.000 (trezentos mil euros) ou a moeda local equivalente (no Médio Oriente e em África, este limite está fixo em US\$ 300.000 (trezentos mil dólares americanos) ou a moeda local equivalente), ou uma quantia superior imposta pela legislação em vigor; (iii) danos provocados intencionalmente ou por negligência grosseira; (iv) danos pelos quais a HP é responsável independentemente da falha (por exemplo, responsabilidade dos produtos); (v) danos resultantes da ausência de funcionalidades do Serviço que constem expressamente na garantia da HP e outros danos directos por qualquer reclamação baseada numa falha material do Serviço, até um máximo de 110% da quantia total paga pelo Cliente por este Contrato, ou uma quantia superior imposta pela legislação em vigor. OS RECURSOS FORNECIDOS NESTE CONTRATO SÃO RECURSOS ÚNICOS E EXCLUSIVOS DO CLIENTE. À EXCEPÇÃO DA MEDIDA DO EXPRESSAMENTE DECLARADO NESTE CONTRATO, NENHUMA GARANTIA É EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA E, EM CIRCUNSTÂNCIA ALGUMA A HP, AS SUAS FILIAIS, SUBCONTRATANTES OU FORNECEDORES PODERÃO SER RESPONSABILIZADOS POR DANOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS,

CONSEQUENCIAIS (INCLUINDO.CUSTOS DE PARAGEM OU OPORTUNIDADES, RENDIMENTOS OU LUCROS PERDIDOS, REAIS OU ANTECIPADOS), POR DANOS RELATIVOS AO APROVISIONAMENTO DO CLIENTE DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE SUBSTITUIÇÃO, POR DANOS RELATIVOS À PERDA DE DADOS OU À RESTAURAÇÃO DE SOFTWARE, OU POR OUTROS DANOS CONTRATUAIS OU EXTRA CONTRATUAIS. NADA NESTE CONTRATO DEVERÁ AFECTAR OS DIREITOS ESTATUTÁRIOS DOS CONSUMIDORES, NEM QUALQUER RESPONSABILIDADE QUE NÃO POSSA SER EXCLUÍDA OU LIMITADA POR LEI.

15. Regulamentos de exportação: O Cliente compreende e reconhece que os produtos, tecnologia e dados técnicos da HP estão sujeitos aos regulamentos de exportação e importação dos EUA e outros regulamentos nacionais. Assim, os Clientes que exportarem, reexportarem ou importarem produtos, tecnologia ou dados técnicos assumem a responsabilidade total de cumprirem com os regulamentos e legislação nacionais e aplicáveis nos Estados Unidos, e de obter as autorizações necessárias de exportação e importação. A HP pode suspender o desempenho 1) se o Cliente estiver em violação de alguma lei e regulamento e 2) na medida necessária para assegurar a conformidade com os regulamentos de exportação dos EUA aplicáveis ou outros semelhantes.
16. Protecção de Dados: Quaisquer dados pessoais divulgados à HP ligados a este Contrato podem ser utilizados pela HP de acordo com a política de privacidade actual da HP, que está disponível no Website da HP (consulte <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/pt/pt/info.html>). A HP pode partilhar esses dados pessoais com outras empresas afiliadas à HP, subcontratantes e parceiros e, para este fim, podem transferir os dados para o exterior, estando sujeitos aos termos de confidencialidade adequados. A HP não irá partilhar dados pessoais com terceiros antes de ter garantido o consentimento prévio da pessoa em questão.
17. Divisibilidade: Se algum termo ou provisão aqui contidos forem determinados como sendo ilegais ou sem força executiva, a validade ou força executiva dos termos ou provisões restantes aqui contidos permanecerá em vigor e efeito integral.
18. Legislação Vigente: Este Contrato deverá ser regido pela legislação do país onde o Serviço será prestado e, quaisquer litígios que surjam relativamente a este Contrato, serão submetidos ao tribunal de direito comum competente na localidade onde a HP possui a sede principal nesse país.
19. Contrato Integral: Este Contrato, que consiste na descrição do Serviço e nestes termos e condições, constitui a compreensão inteira e exclusiva entre as partes relativamente à provisão do Serviço conforme descrito neste documento. Não serão aplicados outros termos e condições. Nenhuma alteração de quaisquer termos e condições será válida, excepto por escrito e assinado por um representante devidamente autorizado de cada parte.