

SERVIÇOS SOLICITADOS POR CLIENTES PARA REPARAÇÃO FORA DE GARANTIA CLÁUSULAS E CONDIÇÕES

1. DEFINIÇÕES

"Serviço" significa reparações de hardware, para hardware que esteja fora do período de garantia original do fabricante.

"Cliente" significa a parte a quem o Serviço é prestado.

"Orçamento" significa uma estimativa, por escrito, da HP do custo do Serviço de reparação, com base na informação proporcionada pelo Cliente.

2. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- a) A prestação de serviços da HP é regida por estas cláusulas e condições. A assinatura do Cliente no Orçamento constituirá a aceitação do Cliente destas cláusulas e condições.
- b) Nem o Orçamento nem estas cláusulas e condições podem ser alterados, excepto por um anexo, por escrito, assinado por um representante autorizado da HP e pelo Cliente.
- c) Estas cláusulas e condições constituem o contrato completo entre a HP e o Cliente em relação à prestação do Serviço. Estas cláusulas e condições substituem todas as Comunicações, representações ou Contratos precedentes entre as partes, tanto orais como por escrito, a respeito do serviço. As cláusulas e condições adicionais ou diferentes comunicadas pelo Cliente (em particular aquelas em qualquer Folha de Encomenda do Cliente) não serão aplicáveis.

3. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

- a) Quando os produtos são restituídos à HP para Serviço, normalmente a HP terminará as reparações no prazo de 7-10 dias úteis após o recebimento do Orçamento assinado.
- b) A HP reserva-se o direito a não realizar o Serviço em produtos que não podem ser mantidos correcta ou economicamente devido à deterioração ou ao desgaste excessivo.

4. STANDARDS

- a) A HP prestará o Serviço a fim de repor as condições normais de funcionamento dos produtos de hardware.
- b) Ao repor as condições normais de funcionamento dos produtos, a HP reserva-se o direito utilizar peças ou produtos renovados, com desempenho equivalente aos novos.
- c) As peças e os produtos de substituição passarão a ser propriedade do Cliente. As peças e os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HP.
- d) A HP proporcionará aconselhamento telefónico apenas acerca de problemas experimentados pelo Cliente na utilização e na operação de um produto de software suportado pela HP.

5. ESTIMATIVAS

- a) A HP enviará o Orçamento ao Cliente e programará o Serviço assim que praticável após o recebimento da aceitação do Orçamento por parte do Cliente. A aceitação do Cliente será feita assinando o Orçamento onde indicado e devolvendo-o à HP. O cancelamento subsequente pode resultar na cobrança de um custo administrativo pela HP.
- b) Apesar da HP preparar o Orçamento de boa fé, a HP reserva-se o direito a corrigir o Orçamento depois da aceitação do Cliente, se for necessário trabalho adicional no produto, após investigação adicional.
- c) Caso o Cliente restitua voluntariamente o produto à HP sem primeiro entrar em contacto com a HP, o Orçamento enviado para o Cliente deverá ser aceite ou recusado pelo Cliente no prazo de 15 dias após a data do Orçamento. Os produtos enviados para a HP podem ser restituídos ao Cliente após a expiração do período de 15 dias se o Cliente não indicar nenhuma intenção de aceitar ou recusar o Orçamento.

6. OBRIGAÇÕES DO SERVIÇO DE CLIENTE

O Cliente deve:

- a) Preparar um sumário, por escrito, dos sintomas da avaria do produto e de todo o historial relevante da avaria e, se aplicável, comunicar este sumário com os bens restituídos.
- b) Combinar o transporte dos produtos pela HP ou por um agente da HP mediante chamada telefónica para a Linha de Resposta da HP.
- c) Ser responsável pela segurança da sua informação proprietária e confidencial.
- d) Manter um procedimento externo ao ou aos produtos para reconstituir ficheiros, dados ou programas perdidos ou alterados.
- e) Remover os produtos que não são suportados pela HP, nas instalações do Cliente, antes do Serviço.
- f) Notificar a HP se os produtos tiverem sido utilizados num ambiente que possa implicar um perigo potencial para a saúde dos empregados ou dos sub-empregados da HP.

7. LIMITAÇÕES

- a) A HP reserva-se o direito de não proporcionar o Serviço para os produtos que tiverem estado num ambiente inseguro, ou perigoso para a saúde dos empregados ou dos sub-empregados da HP.
- b) A HP reserva-se o direito a não proporcionar o Serviço para os produtos que estejam ligados a produtos que não sejam fornecidos ou que não sejam suportados pela HP.
- c) A HP não fornece Serviço para um Produto no qual foram efectuadas modificações não autorizadas, ou se o Cliente não permitir que a HP faça alterações exigidas pela HP ou especificadas pela fábrica. Se a HP determinar que a realização do Serviço é mais difícil devido a um dispositivo não qualificado ligado ou instalado no produto, o Cliente deverá retirar temporariamente esse dispositivo, por sua conta e risco, para permitir que a HP preste o Serviço. Se a prestação do Serviço for dificultada pela presença de tais produtos, a HP cobrará ao Cliente o trabalho adicional, às taxas standard de serviço da HP.

- d) A HP não é obrigada a prestar o Serviço necessário devido a: (i) Utilização de suportes e acessórios e outros produtos não aprovados pelo fabricante; (ii) Condições de instalação ou manutenção inadequadas por parte do Cliente; (iii) Negligência, utilização inadequada, danos provocados por fogo ou água, perturbações eléctricas, transporte pelo Cliente, trabalhos ou modificações efectuados por pessoal que não seja da HP ou de representantes autorizados pela mesma, desastres naturais ou outras causas que estejam fora do controlo da HP; ou (iv) Incapacidade decorrente de produtos de outras marcas no ambiente do Cliente que não estejam em conformidade de processar, fornecer ou receber dados de data correctamente (i.e., representações de mês, dia e ano), ou incapacidade desses produtos de efectuar adequadamente o intercâmbio de dados com o produto.
- e) A HP não presta Serviço para produtos fora do prazo actual de suporte da HP.

8. GARANTIA

- a) A HP garante que utilizará toda a habilidade e cuidados razoáveis e que cumprirá os standards definidos no parágrafo 4, durante a prestação do Serviço, mas no caso do aconselhamento de software não pode garantir que o aconselhamento resolva o problema do Cliente.
- b) As peças ou os produtos reparados e/ou substituídos estarão livres de defeitos de materiais e de fabricação ou de concepção durante um período de 90 dias após a instalação.
- c) O antecedente representa as únicas garantias dadas pela HP a respeito da prestação de serviço e substituem quaisquer outras garantias, condições, representações e avisos a respeito da descrição de aptidão para comercialização ou para qualquer fim determinado e todas as outras garantias, condições, representações ou avisos tanto expressos como implícitos por regulamentos ou excepções.

9. LIMITAÇÃO DE INDEMNIZAÇÕES E DE RESPONSABILIDADE

- a) No caso de incumprimento da garantia, a única responsabilidade da HP e a indemnização exclusiva do Cliente será a repetição dos serviços.
- b) No limite da sua obrigação legal perante o Cliente, a obrigação da HP limita-se a: (i) prejuízos resultantes de danos corporais ou morte; (ii) prejuízos directos sobre propriedade tangível para qualquer evento ou série de eventos relacionados até um limite de € 300.000 (trezentos mil euros) ou equivalente na moeda local (no Médio Oriente e em África este limite é de US\$ 300.000 (trezentos mil dólares dos EUA) ou equivalente na moeda local), ou de um montante mais elevado caso este seja imposto pela lei local vigente; (iii) danos causados intencionalmente ou devido a negligência; (iv) danos pelos quais a HP é responsável, independentemente de quaisquer incumprimentos (i.e. obrigações relativas ao produto); (v) danos resultantes da ausência de características do Serviço expressamente garantidas pela HP, e outros danos directos relacionados com qualquer reclamação baseada no incumprimento dos aspectos essenciais do Serviço, até um máximo do montante total pago pelo Cliente pelo Serviço, ou pelo montante superior caso esteja imposto pela lei local vigente.
- c) As indemnizações previstas neste contrato representam os únicos e exclusivos direitos do cliente. Excepto na medida expressamente descrita neste acordo, nenhuma garantia é expressa ou implícita, e em nenhum caso a HP, as suas filiais, os seus sub-empregados ou fornecedores serão responsáveis por danos directos, indirectos, incidentais, especiais consequenciais (incluindo tempo de inactividade, custos ou perda de oportunidades, de rendimentos ou de lucros, tanto reais como previstos) relacionados com a obtenção, por parte do Cliente, de produtos ou serviços de substituição relacionados com a perda de dados ou com a restauração de software, ou outros danos baseados no contrato, de responsabilidade civil ou de outra natureza.
- d) Nada neste acordo afectará os direitos estatutários dos consumidores, nem nenhuma responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada pela lei vigente.

10. RISCOS

Excepto se especificado em contrário, a HP assumirá o risco de qualquer perda ou prejuízo em produtos quando estes estiverem na posse da HP, dos seus empregados ou agentes.

11. DIVERSOS

- a) A HP não será responsável por qualquer atraso ou falha na execução das suas obrigações contanto que tal falha ou atraso seja devido a causas que estejam fora do controlo razoável da HP.
- b) A validade ou o carácter não executório de qualquer das cláusulas não prejudicará a validade total das restantes cláusulas.
- c) Nenhuma parte pode atribuir quaisquer direitos ou obrigações sem o consentimento prévio, por escrito, da outra parte.
- d) Regulamentos de Exportação: a HP reserva-se o direito de suspender a prestação do Serviço se o Cliente utilizar o Produto ou os dados técnicos fornecidos pela HP em violação dos regulamentos de exportação dos EUA, locais e quaisquer outros aplicáveis.
- e) Lei Aplicável: Neste contrato serão aplicáveis as leis do país em que o serviço será fornecido, e quaisquer disputas emergentes da aplicação deste contrato terão que ser julgadas nos tribunais competentes da área onde a HP tiver a sua sede instalada nesse país.
- f) Integralidade do Contrato: Este Contrato constitui o acordo completo e exclusivo entre as partes relacionado com a prestação do Serviço. Não serão aplicáveis nenhuma das cláusulas e condições. Não será válida qualquer alteração às cláusulas e condições deste Contrato, excepto se efectuada por escrito e assinada por um representante autorizado de cada uma das partes.

Os serviços Garantia são proporcionados apenas no território principal do Portugal.