



Assistenza Travel

Panoramica del Servizio

Il servizio di supporto Travel¹ offre agli utenti in trasferta una soluzione di assistenza hardware per i loro nuovi dispositivi HP. Questo servizio semplice e pratico è disponibile nei Paesi e nelle aree geografiche in cui il modello hardware è disponibile per l'acquisto. Il servizio è disponibile per una selezione di prodotti a marchio HP e include, in base alla disponibilità locale, tempi di risposta il giorno lavorativo successivo (con diagnosi dei problemi da remoto in lingua locale nei Paesi partecipanti)¹ a supporto della risoluzione dei problemi relativi all'hardware. L'assistenza viene fornita negli orari lavorativi standard locali.

Principali caratteristiche del servizio:

- Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto
- Supporto hardware on-site
- Parti di ricambio e materiali
- Copertura negli orari lavorativi standard
- Risposta il giorno lavorativo successivo
- Dispositivi HP di tipo notebook business, workstation portatili, numerosi accessori e dispositivi point-of-sale

Vantaggi del servizio:

- Assistenza hardware HP durante le trasferte
- Comodo supporto on-site, ove disponibile
- Tempi di risposta affidabili
- Copertura a livello internazionale

Caratteristiche del servizio e specifiche di fornitura

COPERTURA PER LE TRASFERTE

La copertura Travel è disponibile nei Paesi in cui il modello hardware è disponibile per l'acquisto. HP consiglia di verificare la copertura Travel tramite questo [sito web](#) prima di ogni partenza o di consultare il proprio rappresentante di vendita interno per richiedere informazioni sulla copertura geografica di specifici modelli hardware. Le aree geografiche sono soggette a modifiche senza preavviso.

Quando il cliente si trova in una località fuori dal Paese in cui è stato acquistato il prodotto, HP:

- Fornirà il numero di telefono dell'HP Global Solution Center per il Paese o l'area geografica pertinente, disponibile anche sul [sito web di HP](#).
- Accetterà le chiamate dal Paese o dall'area geografica di trasferta, provenienti dal cliente o dall'help desk dell'azienda del cliente.
- Eseguirà la diagnosi relativa al livello di malfunzionamento dell'hardware.
- Organizzerà il servizio di intervento il giorno lavorativo successivo (se disponibile localmente) o la consegna di una parte di ricambio, secondo necessità.
- Fornirà le parti necessarie per la riparazione in conformità con le specifiche dell'hardware, a condizione che tali parti siano disponibili nella località di trasferta.

TEMPO DI RISPOSTA

Il tempo di risposta indica il tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di assistenza e la presa in carico della stessa da parte di HP. Ha inizio con la ricezione e la registrazione da parte di HP della richiesta di assistenza iniziale e termina quando il rappresentante autorizzato di HP organizza l'assistenza tramite diagnosi e riparazione, da remoto oppure on-site. I tempi di risposta sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono estendersi fino al giorno lavorativo successivo incluso nella finestra di copertura.

Potrebbero essere applicate limitazioni locali, come distanze di percorrenza con tempi di risposta adattati, in base all'area geografica in cui viene richiesta l'assistenza hardware. Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare il referente commerciale HP.

DIAGNOSI DEI PROBLEMI E ASSISTENZA DA REMOTO

Una volta effettuata una richiesta di assistenza tramite il numero telefonico dell'assistenza HP, HP collaborerà con il cliente entro la finestra di copertura per isolare il problema hardware e risolverlo o correggerlo da remoto. Prima di qualsiasi intervento on-site, HP potrebbe avviare ed eseguire procedure diagnostiche da remoto utilizzando gli strumenti elettronici di assistenza remota (ove disponibili) per accedere ai prodotti oggetto di copertura. In alternativa, HP potrebbe utilizzare altri metodi disponibili per facilitare la risoluzione dei problemi da remoto.

Quando si riscontra un problema hardware al di fuori del Paese di acquisto, il cliente deve innanzitutto contattare HP per richiedere assistenza nei giorni e negli orari lavorativi locali ai numeri telefonici locali, disponibili sul [sito web di HP](#).

ASSISTENZA HARDWARE ON-SITE

Per i problemi tecnici dell'hardware che, a giudizio di HP, non possono essere risolti da remoto, un rappresentante autorizzato di HP fornirà assistenza tecnica on-site sui prodotti hardware coperti per riportarli alla condizione operativa. HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti anziché effettuarne la riparazione.

Inoltre, HP potrà installare i miglioramenti tecnici disponibili per garantire il corretto funzionamento dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con le parti di ricambio hardware fornite da HP. A sua esclusiva discrezione, HP può installare gli aggiornamenti del firmware che ritiene necessari per ripristinare il funzionamento del prodotto coperto dal servizio o per garantire il supporto da parte di HP.

PARTI DI RICAMBIO E MATERIALI

HP fornirà parti di ricambio e materiali sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto che rientra nel servizio, inclusi quelli necessari per i miglioramenti tecnici disponibili e raccomandati. Le parti di ricambio sono nuove o funzionalmente equivalenti al nuovo in termini di prestazioni. Le parti sostituite diventano di proprietà di HP. Se il cliente desidera trattenere, smagnetizzare o altrimenti distruggere le parti sostituite, dovrà corrispondere il prezzo di listino della parte di ricambio.

I materiali di consumo non sono supportati e non saranno forniti nell'ambito di questo servizio; per i materiali di consumo si applicano i termini e le condizioni di garanzia standard. Le parti e i componenti che hanno raggiunto la durata massima supportata e/o il limite di utilizzo massimo stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche del prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non saranno forniti, riparati o sostituiti nell'ambito di questo servizio. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione "Copertura" della presente scheda tecnica.

Per i ricambi e i componenti fuori produzione, potrebbe essere necessario un percorso di upgrade. In alcuni casi, per l'upgrade delle parti dei componenti fuori produzione verrà applicato un costo aggiuntivo. HP collaborerà con il cliente per proporre le sostituzioni. I ricambi non sono disponibili per tutti i componenti in tutti i Paesi, per via delle capacità di supporto locali.

Copertura

Questo servizio copre i PC HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP, tra cui unità di memoria e ottiche. Sono inclusi gli accessori a marchio HP correlati, acquistati in combinazione con e inclusi nella confezione originale del prodotto desktop, workstation, thin client, notebook o tablet principale, tra cui mouse, tastiera, docking station, custodia, replicatore di porte o alimentatore CA.

Per i sistemi HP Point of Sale (POS) e le soluzioni con prodotti in bundle, come le soluzioni Point of Sale retail e mobili, questo servizio copre unicamente l'unità base.

Le batterie di PC portatili business HP sono coperte per un massimo di tre anni. Per maggiori dettagli, consultare "Understanding Battery Warranties for Business Notebooks" (Garanzie per le batterie dei notebook aziendali) su HP.com.

Finestra di copertura

La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on-site o da remoto.

Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno lavorativo successivo a quello per cui il cliente dispone della finestra di copertura del servizio.

La finestra di copertura per questo servizio corrisponde agli orari lavorativi standard nei giorni lavorativi standard: il servizio è disponibile dalle 08:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei festivi HP (che variano in base al paese e all'area geografica), o nei giorni e negli orari lavorativi standard vigenti del paese o dell'area geografica in cui viene richiesto il servizio.

Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare l'ufficio vendite di zona.

Responsabilità del Cliente

Nel caso in cui le responsabilità specificate del cliente non vengano rispettate, HP (i) non avrà l'obbligo di fornire i servizi descritti oppure (ii) potrà erogare tali servizi a carico del cliente in base alle tariffe per tempistiche e materiali vigenti. Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato di HP dovranno registrare il prodotto hardware oggetto di assistenza entro dieci giorni dall'acquisto di questo servizio, utilizzando le istruzioni di registrazione contenute in ogni confezione o nel documento inviato da HP tramite e-mail o con altri metodi indicati da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto cambi definitivamente posizione, la registrazione (o l'adeguata modifica a una registrazione HP già avvenuta) dovrà essere effettuata entro dieci giorni dalla data della suddetta variazione.

Su richiesta, il cliente è tenuto a fornire assistenza durante la risoluzione dei problemi da remoto da parte di HP. Il cliente è tenuto a:

- Eseguire qualsiasi procedura diagnostica autonoma applicabile prima di segnalare ad HP il funzionamento difettoso di un prodotto hardware.
- Segnalare tempestivamente ad HP qualsiasi funzionamento difettoso del prodotto hardware.
- Fornire il numero di serie del prodotto oggetto di copertura.
- Fornire un indirizzo e un numero telefonico locali.
- Essere presente all'arrivo del tecnico del supporto on-site o alla ricezione della consegna di parti tramite corriere.
- Consentire ad HP accesso completo e illimitato a tutte le sedi interessate alla fornitura del servizio da effettuare.
- Fornire tutte le informazioni necessarie ad HP per la fornitura di un supporto remoto tempestivo e professionale e per consentire ad HP di determinare il livello di ammissibilità al supporto.
- Avviare test autodiagnostici, e installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi.
- Installare patch e aggiornamenti del firmware installabili dall'utente.
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.

Il cliente è responsabile dell'installazione tempestiva degli aggiornamenti del firmware di natura critica e installabili dall'utente, così come di parti sostituibili dall'utente (CSR, Customer Self Repair) e prodotti sostitutivi che gli vengano consegnati.

Nel caso in cui vengano inviati componenti CSR per risolvere un problema, il cliente è responsabile della restituzione della parte difettosa entro i tempi stabiliti da HP. Se HP non riceve la parte difettosa entro il periodo di tempo designato, o se la parte risulta fisicamente danneggiata, il cliente è tenuto a corrispondere un costo per il componente difettoso, nella misura stabilita da HP.

Limitazioni del servizio

A discrezione di HP, il servizio sarà fornito tramite una combinazione di assistenza e diagnostica da remoto, servizi erogati off-site e altri metodi di erogazione dei servizi. Tra questi può rientrare la consegna, tramite corriere, di parti di ricambio CSR (Customer Self Repair) o di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di erogazione più idoneo per fornire al cliente un'assistenza efficace e tempestiva.

HP si riserva il diritto di prelevare il prodotto oggetto della copertura dalla sede del cliente per effettuare la riparazione.

Il cliente è tenuto a restituire l'unità guasta nel paese di acquisto originale qualora un qualsiasi intervento di riparazione richieda la sostituzione del dispositivo. La sostituzione dell'intera unità non è disponibile al di fuori del paese di acquisto originale per questo servizio. La copertura per le trasferte è limitata alle riparazioni on-site e off-site dell'unità originale.

Le tempistiche di risposta on-site non sono applicabili se il servizio può essere erogato tramite diagnosi da remoto, assistenza da remoto o altri metodi di assistenza descritti in precedenza.

Esclusioni

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di correzioni, riparazioni, patch o modifiche al sistema fornite al cliente da HP.
- Servizi richiesti a causa della mancata adozione da parte del cliente di azioni preventive precedentemente consigliate da HP.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, si rendono necessari a seguito di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, eseguire la manutenzione o modificare hardware, firmware o software.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, sono richiesti a causa di un trattamento o di un utilizzo impropri del prodotto.
- Manutenzione preventiva da parte del cliente.

Quando il cliente viaggia al di fuori del paese in cui ha acquistato il prodotto, i servizi di assistenza descritti saranno forniti solo se l'area geografica o il Paese in cui viene richiesto ed erogato il servizio sono inclusi nel supporto.

I materiali di consumo, inclusi a titolo esemplificativo supporti rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet, kit di manutenzione e altre forniture, così come la manutenzione utente e i dispositivi non HP, non sono coperti da questo servizio. Nel caso i componenti necessari per la riparazione, in particolare componenti specifici per lingua o paese, non fossero disponibili, il cliente avrà a disposizione le seguenti opzioni:

- Posticipare la richiesta di assistenza finché il cliente non avrà fatto ritorno nel paese in cui ha acquistato il prodotto.
- Accettare la sostituzione di una parte difettosa con un componente locale di un paese diverso (ad esempio la tastiera inglese/americana).

I componenti specifici per lingua e paese, quali tastiere inglesi non internazionali, tastiere non in lingua locale o componenti per l'alimentazione elettrica specifici di un determinato paese, non sono in genere disponibili a livello internazionale e non sono coperti dai termini dell'accordo, ad eccezione del territorio compreso all'interno delle frontiere del paese d'origine.

I servizi richiesti al di fuori del paese di acquisto di origine sono limitati esclusivamente alle unità base. I servizi relativi ai monitor esterni sono forniti solo nel paese di acquisto di origine, nel caso in cui sia stata acquistata la relativa copertura supplementare. I dispositivi All-in-One includono il display, che pertanto non viene considerato come monitor esterno separato. Tuttavia, un secondo monitor collegato a un dispositivo All-in-One, ad esempio, non è coperto dal servizio. La docking station o il replicatore di porte sono idonei per la copertura nel paese in cui è stato acquistato l'HP Care Pack, ma non sono coperti in caso di viaggio al di fuori del paese di acquisto. Gli articoli non a marchio HP sono esclusi dal servizio.

Diritto all'assistenza

La copertura per le trasferte in paesi/aree geografiche diversi dal paese di acquisto originale è limitata ai periodi di viaggio e non è valida per spostamenti permanenti in un'altra area geografica. Quando un cliente dispone del Travel Support Care Pack e ha acquistato anche altri servizi aggiuntivi come la protezione contro i danni accidentali (Accidental Damage Protection, ADP), il servizio di sostituzione della batteria e/o la trattenimento dei supporti difettosi (Defective Media Retention, DMR), il cliente è soggetto alle limitazioni di tale supporto durante le trasferte.

ZONE DI TRASFERITA

I tempi di risposta on-site per l'assistenza hardware si applicano unicamente a luoghi ubicati entro un raggio di 160 km da un centro assistenza HP designato. Il trasferimento verso luoghi ubicati entro 320 km dal centro assistenza HP designato è fornita senza costi supplementari per il cliente. Se il luogo è ubicato oltre un raggio di 320 km dal centro assistenza HP designato, sarà addebitato un costo per il trasferimento. Le distanze e i costi, ove applicabili, possono variare in alcune aree geografiche.

I tempi di risposta per i luoghi ubicati a oltre 160 km dal centro assistenza HP designato avranno tempi di risposta diversi, come mostrato nella tabella sottostante.

La definizione delle distanze di percorrenza e i corrispondenti tempi di risposta possono variare nei Paesi/aree geografiche partecipanti. Per informazioni sulle distanze di percorrenza e i tempi di risposta modificati, contattare l'ufficio vendite di zona.

Termini e condizioni

Consultare la versione completa dei [Termini e condizioni](#) di HP Care Pack.

Per ulteriori informazioni

Contattare il rappresentante commerciale HP di zona o il partner di canale per ulteriori informazioni oppure visitare hp.com/go/pcandprintservices.



1. I livelli di servizio e i tempi di risposta possono variare in base all'ubicazione geografica.

I Servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il Cliente potrebbe godere di ulteriori diritti previsti dalle leggi locali applicabili; tali diritti non sono in alcun modo pregiudicati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia Limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.