

HP Battery Replacement Service



Panoramica

HP Battery Replacement Service mette a disposizione due comodi metodi, onsite e offsite, per la sostituzione delle batterie guaste. Con entrambe le opzioni, sarà possibile ottenere una (1) batteria di ricambio se la batteria acquistata in origine subisce un guasto dovuto a difetti dei materiali o di fabbricazione o presenta una riduzione della capacità di ricarica oltre il 50%.

Questo servizio risulta completo una volta che il cliente ha ricevuto una batteria sostitutiva o quando sopraggiunge la scadenza del periodo di assistenza del prodotto supportato, a seconda dell'evento che si verifica per primo.

Principali caratteristiche del servizio

- Assistenza tecnica, diagnostica e risoluzione dei problemi da remoto
- Possibilità di sostituzione on-site da parte di un rappresentante autorizzato HP
- Possibilità di reso e sostituzione off-site presso un centro assistenza indicato da HP

Vantaggi del servizio

- Due comodi metodi per la sostituzione delle batterie guaste, off-site e on-site
- Sostituzione tempestiva della batteria per mantenere alta la produttività
- Assistenza tecnica di alta qualità per semplificare il processo di sostituzione

Caratteristiche del servizio e specifiche di fornitura

Caratteristiche	Specifiche
Garanzia relativa ai guasti della batteria	La garanzia della batteria copre i guasti derivanti da difetti dei materiali o di fabbricazione solo durante il periodo di garanzia della batteria. La garanzia della batteria non copre in alcun momento la riduzione della capacità di ricarica.
HP Battery Replacement Service	Oltre alla garanzia relativa ai guasti della batteria, HP Battery Replacement Service copre: <ul style="list-style-type: none"> • Difetti dei materiali o fabbricazione. • Riduzione della capacità di carica al di sotto del 50%, verificatasi nel tempo e con l'uso con tutte le batterie.
Supporto e diagnosi dei problemi da remoto	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza tecnica telefonica di base per la diagnostica, le soluzioni di supporto remoto elettronico, la risoluzione dei problemi, l'installazione e la configurazione. • Disponibile per tutte le opzioni di copertura.
Assistenza on-site ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza tecnica on-site fornita presso la sede del cliente da un rappresentante autorizzato HP per la sostituzione della batteria difettosa. • Prodotti e materiali supportati da HP necessari per la sostituzione della batteria difettosa.
Servizio di reso off-site	<ul style="list-style-type: none"> • Reso della batteria difettosa a un centro assistenza indicato da HP per l'assistenza tecnica, la riparazione e la sostituzione. • Prodotti e materiali supportati da HP necessari per la sostituzione della batteria difettosa. • Restituzione del prodotto riparato o sostituito presso la sede del cliente entro 3-7 giorni lavorativi dal completamento del servizio.

Copertura

Per avviare questo servizio, scaricare ed eseguire il [programma HP Battery Check](#), quindi contattare HP per ottenere assistenza. Un metodo alternativo per determinare i problemi della batteria consiste nell'acquistare [HP Premium+ Support](#)^{2,3} (in precedenza Active Care) per visualizzare avvisi a comparsa sul dispositivo dell'utente finale che segnalano la necessità di sostituire la batteria prima che smetta completamente di funzionare. HP fornirà assistenza tecnica telefonica di base per verificare la necessità della batteria sostitutiva. HP potrebbe richiedere la fornitura di informazioni pertinenti, l'avvio di strumenti di diagnostica o l'esecuzione di altre attività di supporto. Se, a giudizio di HP, la batteria soddisfa i criteri per la sostituzione, HP sostituirà la batteria in base alla copertura del cliente.

SERVIZIO ON-SITE

Un rappresentante autorizzato HP fornirà l'assistenza tecnica on-site e i servizi di sostituzione della batteria. Dopo aver raggiunto la sede del cliente, il rappresentante autorizzato HP continuerà a fornire il servizio, on-site o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto.

L'assistenza potrà essere temporaneamente sospesa, in caso fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, riprendendo non appena disponibili.

SERVIZIO DI RESO OFF-SITE

Il cliente sarà invitato a restituire il dispositivo con la batteria difettosa a un centro assistenza indicato da HP, nel quale HP fornirà l'assistenza tecnica e i servizi di sostituzione. A seconda della disponibilità a livello di paese, HP offre diverse opzioni di spedizione per la consegna del prodotto difettoso al centro assistenza indicato da HP:

- Consegna da parte del cliente: con questa opzione, il cliente è responsabile della consegna del prodotto difettoso al centro assistenza indicato da HP. La consegna può essere effettuata di persona o tramite un servizio di spedizioni a scelta del cliente.
- Ritiro da parte di HP: un corriere autorizzato da HP preleverà il prodotto presso la sede del cliente; in alternativa, HP fornirà una scatola vuota e un'etichetta di spedizione prepagata per la restituzione dell'unità (a seconda della disponibilità locale di servizi di spedizione) e la consegna a un centro assistenza indicato da HP.

Una volta completata la riparazione, un corriere autorizzato da HP riporterà il prodotto presso la sede del cliente.

Per ogni opzione di copertura di questo servizio, i ricambi e i prodotti sono nuovi o funzionalmente equivalenti al nuovo per quanto riguarda le prestazioni. I prodotti e i componenti sostituiti diverranno di proprietà di HP.

HP può installare sul prodotto hardware coperto dal servizio eventuali miglioramenti tecnici disponibili in commercio, per consentire un funzionamento corretto e mantenere la compatibilità con l'hardware fornito 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 e/o per mantenere attive le funzionalità di supporto HP.

Finestra di copertura

Il servizio è disponibile dalle 8 alle 17 ora locale, nei giorni lavorativi standard di HP e ad esclusione dei giorni festivi osservati da HP. Le richieste di assistenza ricevute dopo le 14 ora locale e al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno lavorativo successivo. La copertura può variare in base all'area geografica.

Responsabilità del cliente

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP devono registrare il prodotto hardware oggetto del servizio entro dieci (10) giorni dall'acquisto del presente servizio, utilizzando le istruzioni per la registrazione incluse nel Care Pack o nel documento fornito tramite e-mail da HP, o come altrimenti indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto venga trasferito in un altro luogo, la registrazione (o l'adeguata modifica a una registrazione HP già avvenuta) dovrà essere effettuata entro dieci (10) giorni dalla data della suddetta variazione.

I clienti che in precedenza non si sono registrati al servizio una tantum HP Battery Service Replacement dovranno registrare l'acquisto prima di completare l'ordine della batteria sostitutiva. Al momento della richiesta sarà necessario fornire la prova di acquisto. Si raccomanda al cliente di reperire in anticipo i dati della documentazione di acquisto, in modo da poterli fornire al rappresentante del call center, e di inviare ad HP una copia della prova d'acquisto tramite fax o e-mail.

Per favorire la risoluzione del problema da remoto, HP richiederà al cliente:

- 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 idoneità al supporto.
- Test autodiagnostici e/o l'installazione e l'esecuzione di altri strumenti e programmi diagnostici.
- Altre attività ragionevoli che potrebbero aiutare HP a identificare o risolvere i problemi.

Per la sostituzione della batteria off-site, è responsabilità del cliente imballare adeguatamente i dispositivi HP con le batterie difettose e prepararli per la consegna e la ricezione da parte di HP.

Limitazioni del servizio

Questo servizio deve essere acquistato entro 90 giorni dall'acquisto dell'hardware. I clienti che non acquistano il servizio una tantum HP Battery Replacement Service al momento dell'acquisto dell'hardware hanno la possibilità di acquistare un kit opzionale di batterie post-vendita da HP.

Questo servizio si riferisce alla sostituzione di una (1) batteria per ogni prodotto oggetto di contratto in base ai termini del servizio. La copertura è limitata alla batteria principale originariamente configurata e acquistata con il prodotto. La durata della batteria varia a seconda della configurazione e dell'utilizzo del prodotto, compresi, a titolo esemplificativo, modello di prodotto, applicazioni in esecuzione, impostazioni di risparmio energetico e caratteristiche del prodotto.

Esclusioni

Da questo servizio sono escluse, a titolo esemplificativo, le seguenti attività:

- Qualsiasi riparazione oltre alla sostituzione della batteria, nel caso in cui il prodotto necessiti di tali riparazioni.
- Sostituzioni aggiuntive di componenti, che prevedono un costo a parte.
- Sostituzione delle batterie secondarie o accessorie acquistate dopo l'acquisto della configurazione originale, comprese le batterie a lunga durata e da viaggio.
- Copertura oltre i termini del servizio, come indicato nella descrizione del servizio.
- Guasto o riduzione della capacità derivante da incidenti, uso improprio, abuso, contaminazione, calibrazione non corretta, manutenzione non corretta o inadeguata o altre cause esterne.

Il servizio non è disponibile in tutti i Paesi/tutte le regioni. Per informazioni sulla disponibilità del servizio, contattare il rappresentante commerciale HP.

Informazioni sugli ordini

La disponibilità delle caratteristiche e dei livelli di servizio può variare a seconda delle risorse locali e può essere limitata a determinati prodotti e località geografiche. Per ulteriori informazioni o per ordinare il servizio una tantum HP Battery Replacement Service, contattare il rappresentante commerciale HP.

Termini e condizioni

Consultare i [termini e condizioni](#) completi.

Per ulteriori informazioni

Per i dettagli, contattare il rappresentante commerciale HP o il partner di canale oppure visitare hp.com/go/pcandprintservices.



1. I livelli di servizio e i tempi di risposta dei servizi HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per i dettagli, consultare <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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 disporre di ulteriori diritti a seconda delle leggi locali vigenti; tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.
2. Gli approfondimenti predittivi e il supporto proattivo sono disponibili solo con HP Premium+ Support. Alcune soluzioni HP Workforce richiedono un agente HP Insights per Windows, Mac e Android, disponibile per il download all'indirizzo <https://admin.hp.com/software>. Per un elenco completo dei requisiti di sistema e dei servizi che richiedono l'agente, consultare <https://admin.hp.com/requirements>. L'agente raccoglie i dati di telemetria e di analisi dei dispositivi e delle applicazioni per l'integrazione nella piattaforma Workforce Experience e non è in vendita come servizio autonomo. È richiesto l'accesso a Internet con connessione alla piattaforma Workforce Experience. HP rispetta i rigorosi requisiti del GDPR in materia di privacy e la piattaforma è certificata in base agli standard ISO27001, ISO27701, ISO27017 e SOC2 Type2 per la sicurezza delle informazioni.
3. HP Essential Support, HP Premium Support e HP Premium+ Support sono disponibili al momento dell'acquisto dei dispositivi. I livelli di servizio e i tempi di risposta dei servizi HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per ulteriori informazioni, consultare www.hp.com/go/cpc. 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 disporre di ulteriori diritti a seconda delle leggi locali vigenti; tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

I servizi HP sono regolati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti a seconda delle leggi locali vigenti; tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse 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.