

Servizi HP di restituzione con supporto hardware offsite per clienti finali



Servizi HP Care Pack

Vantaggi del servizio

- Opzioni flessibili di spedizione
- Alternativa affidabile e a basso costo rispetto al supporto on-site per prodotti in attività non critiche
- o ambienti domestici
- Assistenza di alta qualità

Caratteristiche del servizio in evidenza

- Diagnosi remota dei problemi ed assistenza telefonica
- Riparazione presso un centro designato da HP (inclusi materiali e componenti)
- Spedizione per restituzione dell'unità funzionante presso la vostra sede
- Opzioni flessibili di spedizione verso un centro riparazione designato da HP
- Tempo di riconsegna standard: tre giorni lavorativi (potrebbe variare a seconda della posizione geografica)
- Finestra di copertura: orari d'ufficio standard, giorni lavorativi standard

Panoramica del servizio

I servizi HP di restituzione con supporto hardware offsite per clienti finali offrono l'elevato livello qualitativo del servizio di restituzione HP, con assistenza telefonica da remoto e riparazione offsite per prodotti selezionati presso un centro riparazione designato da HP. Il servizio comprende la riparazione o la sostituzione offsite, materiali e ricambi, la manodopera e le spese di spedizione per la restituzione.

HP offre diversi livelli di servizio con differenti opzioni di spedizione verso il centro riparazione designato, così come indicato di seguito.

Alcuni livelli di servizio sono disponibili con funzioni opzionali quali la protezione da danni accidentali.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Diagnosi dei problemi ed assistenza da remoto	Quando si verifica un problema, il Cliente dovrà innanzitutto chiamare un numero telefonico di assistenza designato. HP fornirà un aiuto telefonico di base relativo a installazione, configurazione del prodotto, impostazioni e risoluzione problemi. Prima di qualsiasi assistenza remota oppure offsite, HP potrà chiedere al Cliente di fornire informazioni utili, avviare strumenti di diagnosi ed effettuare altre attività di supporto secondo le richieste di HP. HP collaborerà quindi con il Cliente da remoto per isolare il problema hardware.
Supporto offsite e materiali	Qualora HP riscontri che il problema non può essere risolto da remoto, indirizzerà il Cliente ai fini della restituzione del prodotto hardware difettoso presso un centro di riparazione designato da HP, dove HP fornirà supporto tecnico. HP fornirà i componenti e i materiali supportati da HP necessari per ripristinare il prodotto hardware in condizioni di corretto funzionamento. HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire tali prodotti hardware anziché effettuarne la riparazione. I componenti e i prodotti sostitutivi sono sempre nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I componenti e i prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP. HP potrà, in più, installare miglioramenti tecnici, disponibili in commercio, sul prodotto hardware oggetto di copertura, al fine di consentire l'adeguato funzionamento dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con i componenti sostitutivi hardware forniti da HP. A propria esclusiva discrezione, HP potrà installare aggiornamenti firmware che, secondo l'opinione di HP, risultano necessari per ripristinare il prodotto oggetto di copertura alle condizioni di corretto funzionamento o per mantenerne la supportabilità da parte di HP.
Spedizione per la riconsegna	Un vettore autorizzato da HP riconsegnerà il prodotto riparato o sostituito presso la sede del Cliente, purché si trovi entro la zona geografica in cui è stato fornito il servizio. La spedizione sarà effettuata mediante trasporti terrestri ed in genere richiede tra i tre (3) e i sette (7) giorni lavorativi. Il Cliente potrà richiedere una spedizione urgente a fronte di un costo supplementare.

I benefici previsti dai servizi di assistenza HP Care Pack si applicano in aggiunta a tutti i diritti assicurati ai consumatori dalla garanzia limitata HP fornita con i prodotti HP e/o in base alle leggi di tutela dei consumatori vigenti. In particolare, i venditori sono tenuti a garantire ai consumatori che i prodotti siano conformi al relativo contratto di vendita per un periodo di due anni dalla consegna. I diritti legali del consumatore non sono limitati o influenzati in alcun modo da HP Care Pack. Per ulteriori informazioni su tali diritti, è possibile consultare il seguente link: [Consumer Legal Guarantee](#) (Garanzia legale del consumatore).

Tabella 1. Caratteristiche del servizio (segue)

Spedizione al centro di riparazione designato da HP	<p>A seconda del livello di servizio acquistato, HP offre diverse opzioni per la spedizione del prodotto difettoso al centro riparazione designato da HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consegna da parte del Cliente: con questa opzione, il Cliente si prende carico della consegna del prodotto difettoso al centro riparazione designato da HP. Il Cliente deve assicurarsi che il prodotto sia adeguatamente imballato per il metodo di consegna scelto. La consegna può avvenire di persona o mediante un servizio di consegna commerciale disponibile localmente.• Ritiro da parte di HP: un vettore autorizzato da HP ritira il prodotto difettoso presso la sede del Cliente, purché la sede di ritiro si trovi entro l'area geografica in cui viene fornito il servizio, e lo consegna al centro riparazione designato da HP. È responsabilità del Cliente assicurare un adeguato imballo e predisporre il prodotto per il ritiro da parte del vettore. Le richieste di servizio vanno ricevute entro le 12 (ora locale) per attivare il ritiro entro il giorno stesso. Tutte le altre richieste di servizio saranno programmate per il ritiro entro il giorno lavorativo successivo.
Tempo di svolgimento del lavoro	<p>Il tempo di svolgimento del lavoro per questo servizio è di tre (3) giorni lavorativi di HP per le località aventi diritto, tranne in caso di guasti intermittenti e/o indisponibilità dei ricambi, fattori che potrebbero richiedere un tempo di riparazione prolungato. Il tempo di svolgimento del lavoro è misurato in giorni lavorativi trascorsi dal momento in cui il prodotto difettoso è stato ricevuto da HP, fino al momento in cui il prodotto riparato o sostituito è pronto per essere rispedito al Cliente. Ricevuto da HP significa, a seconda dell'opzione di spedizione utilizzata: (1) ritirato presso la sede del Cliente da un vettore autorizzato da HP o (2) ricevuto durante gli orari lavorativi di HP presso il centro di riparazione designato da HP, se consegnato o spedito da parte del Cliente. Il tempo di svolgimento del lavoro non comprende il tempo nel quale il prodotto riparato o sostituito è in transito di ritorno verso il Cliente. Se il prodotto difettoso viene ricevuto presso il centro di riparazione designato da HP dopo le 17 (ora locale), il tempo di svolgimento del lavoro di tre giorni lavorativi viene calcolato a partire dal giorno lavorativo successivo. Il tempo di svolgimento del lavoro di tre giorni lavorativi non è disponibile in tutte le aree geografiche e potrebbe essere più lungo al di fuori della aree metropolitane.</p>
Finestra di copertura	<p>La finestra di copertura definisce il tempo nel quale i servizi descritti sono forniti offsite o da remoto. Il servizio è disponibile tra le 8 e le 17 (ora locale), dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle ferie di HP (queste potrebbero differire a seconda della posizione geografica).</p>

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Protezione da danni accidentali	<p>Per i prodotti aventi diritto, livelli di servizio specifici potrebbero essere offerti con protezione dai danni accidentali. Ove si applichi la protezione da danni accidentali, il Cliente riceve protezione dai danni accidentali al prodotto hardware coperto nell'ambito di questo servizio.</p> <p>Per danni accidentali si intendono danni fisici ad un prodotto causati da o conseguenti a un incidente fortuito. I rischi coperti comprendono versamenti non intenzionali di liquidi dentro o sull'unità, cadute e sovratensioni elettriche. Sono inclusi gli schermi a cristalli liquidi (LCD) danneggiati o rotti, o parti rotte.</p> <p>La protezione da danni accidentali non copre furto, perdita, incendi, danni causati da incidenti in veicoli, cause di forza maggiore, normale usura, materiali di consumo, atti di danneggiamento intenzionale, o altre esclusioni, così come dettagliate nella sezione "Limitazioni del servizio". La sostituzione di alcune parti principali è soggetta a determinate limitazioni così come dettagliato nella sezione "Limitazioni del servizio".</p>

Tabella 3. Opzioni di livello di servizio

Non tutte le opzioni di livello di servizio sono disponibili su tutti i prodotti. Le opzioni di livello di servizio scelte dal Cliente vengono specificate nella documentazione contrattuale per il Cliente.

Opzione	Specifiche di fornitura
Servizio di restituzione HP	<p>HP offre un servizio di restituzione che comprende la riparazione o la sostituzione del prodotto difettoso, comprendente ogni parte, manodopera e spese di trasporto. Selezionando l'opzione Servizio di restituzione HP, il Cliente si prende carico di imballare ed inviare o consegnare il prodotto difettoso presso un centro riparazione designato da HP.</p> <p>HP riconsegnerà il prodotto riparato o sostituito presso la sede del Cliente, purché si trovi entro la zona geografica in cui è stato fornito il servizio. Il tempo di svolgimento del lavoro per questo servizio è di tre (3) giorni lavorativi di HP per le località qualificate, tranne in caso di guasti intermittenti, fattore che potrebbe richiedere un tempo di riparazione prolungato. Il tempo di svolgimento del lavoro è misurato in giorni lavorativi trascorsi dal momento in cui il prodotto difettoso è stato ricevuto presso un centro riparazione designato da HP fino al momento in cui il prodotto riparato o sostituito è pronto per essere restituito al Cliente. Il tempo di svolgimento del lavoro non comprende il tempo necessario per la spedizione del prodotto riparato o sostituito. Il Cliente può richiedere una restituzione urgente a fronte di un costo supplementare, che verrà fatturato al Cliente.</p> <p>Il Cliente può chiamare il Centro assistenza HP tra le 8 e le 17 (ora locale), dal lunedì al venerdì, escluse le ferie di HP. Per prodotti selezionati possono essere disponibili orari di assistenza prolungati (gli orari potrebbero variare a seconda dell'area geografica).</p>
Servizio HP di presa e riconsegna	<p>HP fornisce un servizio porta a porta che comprende il ritiro, la riparazione o la sostituzione del prodotto difettoso e la restituzione del prodotto funzionante. Il tempo di svolgimento del lavoro per questo servizio è di tre (3) giorni lavorativi di HP per le località qualificate, tranne in caso di guasti intermittenti, fattore che potrebbe richiedere un tempo di riparazione prolungato. Il tempo di svolgimento del lavoro è misurato in giorni lavorativi trascorsi dal momento in cui il prodotto è ritirato presso la sede del Cliente, purché si trovi entro l'area geografica in cui il servizio è fornito, fino al momento in cui il prodotto riparato è pronto per essere restituito al Cliente. Il tempo di svolgimento del lavoro non comprende il tempo necessario per la spedizione del prodotto riparato o sostituito. Il Cliente può richiedere una restituzione urgente a fronte di un costo supplementare, che verrà fatturato al Cliente.</p> <p>Il Cliente può chiamare il Centro assistenza HP tra le 8 e le 17 (ora locale), dal lunedì al venerdì, escluse le ferie di HP. Le richieste di servizio vanno ricevute entro le 12 (ora locale) per attivare il ritiro entro il giorno stesso. Tutte le altre chiamate saranno programmate per il ritiro entro il giorno lavorativo successivo. Per prodotti selezionati possono essere disponibili orari di assistenza prolungati (gli orari potrebbero variare a seconda dell'area geografica).</p>

Copertura

Tutti gli accessori di serie inclusi nel numero parte dell'unità base HP e tutti i componenti interni forniti da HP, come ad esempio le schede HP Jetdirect, le memorie e le unità CD-ROM, sono anch'essi coperti dal servizio.

In più, sono coperti gli accessori esterni limitatamente a mouse, tastiera ed alimentatore CA con marchio HP inclusi nel prodotto principale o acquistati contestualmente ad esso.

Non sono coperti da questo servizio articoli quali (e non limitatamente ad essi):

- Materiali di consumo tra cui, ma non limitatamente ad essi, batterie sostituibili dal cliente e penne per tablet PC
- Kit di manutenzione, custodie per trasporto e altri materiali
- Dispositivi non HP
- Gli accessori acquistati in aggiunta all'unità base, quali supporti e contenitori, docking station e replicatori di porte
- Qualsiasi prodotto già riparato in precedenza da un tecnico o un utente non autorizzati

Responsabilità del Cliente

Nei casi in cui il Cliente non agisca come sotto indicato secondo le responsabilità del Cliente, HP o il fornitore di servizio autorizzato da HP non saranno tenuti a fornire il servizio così come descritto.

Il Cliente o un Rappresentante autorizzato HP devono registrare il prodotto hardware per il supporto entro 10 giorni dall'acquisto del presente servizio, utilizzando le istruzioni per la registrazione incluse nel Care Pack o nel documento email fornito da HP, o in base a come altrimenti indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto cambi località, la registrazione (o l'adeguata modifica ad una registrazione HP già avvenuta) andrà effettuata entro 10 giorni dalla data della suddetta variazione.

Su richiesta di HP, il Cliente potrà essere tenuto a fornire aiuto ad HP per la risoluzione del problema da remoto. Il Cliente è tenuto a:

- 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 autonomi ed installare ed avviare altri strumenti e programmi di diagnosi
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP ad identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

Il Cliente deve assicurarsi che il prodotto sia adeguatamente imballato e predisposto per il ritiro o per il metodo di consegna o spedizione scelto verso il centro riparazione designato da HP. HP potrà richiedere al Cliente di allegare al prodotto difettoso una stampa dei risultati di qualsiasi test autonomo precedentemente effettuato.

A carico del Cliente è la rimozione di tutti i dati di natura personale e/o riservata dal prodotto difettoso prima di consegnarlo alla sede designata da HP per la riparazione o sostituzione; HP declina ogni responsabilità relativa ai dati archiviati sul prodotto restituito.

Limitazioni del servizio

Attività quali le seguenti, non limitatamente ad esse, sono escluse dal servizio:

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati
- Identificazione di problemi di interconnettività o compatibilità
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del Cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite al Cliente da HP
- Servizi richiesti in seguito alla mancata esecuzione da parte del Cliente di azioni per la risoluzione di problemi 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 di o modificare hardware, firmware o software
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, sono richiesti a causa di uno scorretto trattamento od utilizzo del prodotto
- Manutenzione preventiva da parte dell'utente

Esclusioni all'opzione di servizio danno accidentale da maneggiamento del prodotto

L'ammissibilità all'acquisto del servizio danno accidentale da maneggiamento richiede la copertura del prodotto con garanzia di fabbrica o servizio di estensione della garanzia con durata uguale o superiore a quella del servizio di protezione da danni accidentali. Il servizio protezione da danni accidentali da maneggiamento offre protezione per guasti operativi o meccanici causati da incidenti derivanti da maneggiamento, verificatisi nell'ambito del normale utilizzo cui il prodotto è destinato. Esso non copre le seguenti situazioni e i danni dovuti a:

- Normale usura, variazioni di colore, consistenza o finitura; deterioramento graduale; ruggine; polvere; corrosione
- Incendio, incidente in veicolo o domestico, evento naturale (disastri naturali come inondazioni), o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto

- Esposizione a condizioni atmosferiche o ambientali che siano al di fuori delle specifiche di HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi quelli implicanti rischio biologico), fluidi organici, negligenza dell'operatore, utilizzo improprio, maneggiamento improprio, alimentazione elettrica impropria, riparazioni o tentativi di riparazioni non autorizzati, modifiche all'attrezzatura, connessioni o installazioni improprie e non autorizzate, vandalismo, danni o infestazioni da animali o insetti, batterie difettose, perdite delle batterie, lacune nella manutenzione così come specificata dal produttore (incluso l'uso di detergenti non adeguati)
- Errori nel design, nella costruzione, nella programmazione o nelle istruzioni del prodotto
- Manutenzione, riparazione o sostituzione rese necessarie da perdita o danno risultante da qualsiasi causa che non siano l'uso, l'archiviazione e l'operatività normali del prodotto in conformità con le specifiche del produttore e del manuale per l'utente
- Furto, perdita, scomparsa misteriosa o erronea collocazione
- Perdita o corruzione di dati; interruzioni dell'attività
- Frode (inclusi, ma non limitatamente a, comunicazione scorretta, fuorviante, erronea o incompleta su come il prodotto è stato danneggiato all'arbitrio del Cliente, al prestatore di servizio o ad HP)
- Danno al prodotto accidentale o altro che sia di natura estetica, ovvero danni che non influiscano sull'operatività e sul funzionamento del computer
- Imperfezioni allo schermo del computer comprendenti, ma non limitate a, pixel mancanti o con effetto burn-in (alone), causati dall'uso e dalla normale operatività del prodotto
- Danno a prodotto/i i cui numeri di serie siano stati rimossi o alterati
- Danno o guasto che sia coperto dalla garanzia del produttore, oggetto di richiamo o aggiornamenti di fabbrica
- Danno causato durante la spedizione effettuata a cura del Cliente del prodotto coperto o verso altra sede
- Danno ad hardware, software, supporti, dati ecc. derivanti da cause comprendenti, ma non limitatamente a, virus; programmi applicativi; programmi di rete; aggiornamenti; formattazione di qualsiasi genere; database; file; driver; codice sorgente; codice oggetto o dati proprietari; qualsiasi supporto, configurazione, installazione o reinstallazione di qualsiasi software e dati; o uso di supporti danneggiati o difettosi
- Qualunque e tutte le condizioni pre-esistenti verificatesi (ovvero originatesi) precedentemente alla data di acquisto del servizio HP Care Pack
- Obsolescenza del prodotto
- Qualsiasi apparecchiatura trasferita al di fuori della nazione di acquisto e non coperta da HP Care Pack con protezione viaggi + danni accidentali
- Schermi LCD danneggiati o difettosi per i quali il guasto sia causato da abuso o altro motivo qui escluso
- Danno intenzionale che abbia come effetto l'incrinatura o la rottura o il danneggiamento dello schermo del computer o un danno al monitor
- Danno dovuto ad azione di polizia, guerra non dichiarata o dichiarata, incidente nucleare o terrorismo
- Alterazione o modifica del prodotto coperto in qualsivoglia modo
- Scomparsa non spiegata o misteriosa e qualsiasi azione volontaria volta a causare danno al prodotto coperto

Comportamento incauto, negligente, abusivo, volontario o intenzionale nel maneggiamento o nell'uso del prodotto. Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse ecc. da utilizzarsi con il prodotto coperto, il Cliente deve costantemente utilizzare tali prodotti per avere diritto alla protezione nell'ambito del presente servizio di protezione dai danni accidentali. Il comportamento incauto, negligente, abusivo, volontario o intenzionale comprende, ma non è limitato a, trattamento ed uso del/i prodotto/i coperto/i, in modo dannoso, nocivo oppure offensivo che possa risultare nel suo danneggiamento e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto. Qualsiasi danno risultante da simili atti NON è coperto da questo servizio di protezione da danni accidentali da maneggiamento.

Per saperne di più:
hp.com/go/cpc

Iscrivetevi per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il Cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nessuna delle informazioni qui incluse deve essere interpretata come una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali e omissioni qui contenuti.

