



# Preparatevi e ripartite a tutta velocità

## Servizio HP Hardware Support Exchange

### Principali caratteristiche del servizio

- Pratico servizio porta a porta
- Alternativa a basso costo alla riparazione in loco
- Costi di spedizione pagati da HP

### Principali caratteristiche del servizio

- Diagnosi remota dei problemi e supporto tecnico telefonico
- Scambio hardware
- Etichetta di spedizione prepagata, materiali e istruzioni per la restituzione del prodotto difettoso
- Opzioni di copertura flessibili

## Panoramica sul servizio

Non perdetevi tempo con difetti hardware o problemi imprevisti. Il servizio HP Hardware Support Exchange permette di riprendere a lavorare in tempi brevi, fornendo prodotti sostitutivi entro un periodo di tempo specificato. Alternativa pratica ed economica al supporto in loco, il servizio HP Hardware Support Exchange Service offre la possibilità di scambiare alcuni prodotti idonei, espressamente progettati per essere spediti facilmente e ripristinare agevolmente i dati dai file di backup. HP fornisce i materiali da imballaggio per la spedizione dei prodotti difettosi e paga i costi di spedizione. I prodotti o i componenti sostitutivi ricevuti sono nuovi o garantiscono prestazioni equivalenti a quelle dei prodotti nuovi.

### Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Diagnosi dei problemi e assistenza in modalità remota</b>	Prima di pianificare lo scambio di unità, HP fornisce assistenza tecnica telefonica di base per l'installazione e la configurazione del prodotto e per la risoluzione dei problemi.
<b>Scambio hardware</b>	Se il problema non può essere risolto in modalità remota, HP sostituisce il prodotto difettoso o il componente sostituibile dal cliente con un prodotto o componente nuovo o con prestazioni equivalenti a quelle di un prodotto nuovo. Il prodotto o componente da sostituire deve essere restituito entro l'intervallo di tempo specificato e diventa proprietà di HP.
<b>Etichetta di spedizione prepagata, materiali e istruzioni per la restituzione dell'unità difettosa</b>	HP fornisce un contenitore idoneo per la restituzione del prodotto difettoso. Nel contenitore di spedizione sono incluse le istruzioni e un'etichetta di spedizione prepagata per la restituzione del prodotto difettoso.

Tabella 2. Opzioni del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Sostituzione hardware entro il giorno lavorativo successivo</b>	Per le chiamate ricevute prima delle 14.00 (ora locale) nei giorni lavorativi standard di HP (escluse le festività HP), HP invia un prodotto sostitutivo presso la sede del cliente, che viene consegnato entro il giorno lavorativo successivo. Le richieste di assistenza ricevute dopo le 14.00 o fuori dalla finestra di copertura verranno registrate il giorno lavorativo successivo e l'intervento sarà effettuato il giorno lavorativo seguente.
<b>Scambio avanzato</b>	HP invia un prodotto sostitutivo presso la sede del cliente, che in genere viene consegnato entro 4-7 giorni lavorativi dalla registrazione delle richieste di assistenza. I tempi di consegna possono variare in base all'area geografica.
<b>Sostituzione dell'unità ricevuta</b>	Alla ricezione del prodotto difettoso da parte di HP, dopo aver verificato che il prodotto è difettoso HP invia un prodotto sostitutivo presso la sede del cliente, che in genere viene consegnato entro 4-7 giorni lavorativi dalla registrazione delle richieste di assistenza. I tempi di consegna possono variare in base all'area geografica.

Per tutte le opzioni di servizio, il prodotto o il componente sostitutivo viene inviato gratuitamente tramite corriere alla sede del cliente. Non è consentita la spedizione tramite dogane internazionali.

**Tabella 3.** Caratteristiche opzionali del servizio

<b>Opzione</b>	<b>Specifiche di fornitura</b>
<b>Danno accidentale in seguito alla movimentazione</b>	Per i prodotti idonei, possono essere offerti specifici livelli di servizio con l'opzione di copertura dei danni accidentali dovuti alla movimentazione. Ove applicabile, il cliente riceve una protezione contro i danni accidentali per l'hardware coperto nell'ambito del servizio. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Limitazioni del servizio".
<b>Trattenimento dei supporti difettosi</b>	Per i prodotti idonei, questa opzione di servizio permette al cliente di trattenere il disco rigido difettoso o le unità SSD/Flash idonee che non desidera restituire a causa della presenza di dati sensibili. Il trattenimento dei supporti difettosi è applicabile a tutti i dischi o unità SSD/Flash idonee dei sistemi coperti. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Limitazioni del servizio".

## Copertura

Questo servizio copre tutti gli accessori standard forniti con il codice prodotto base HP e tutti i componenti interni forniti da HP (come le schede HP Jetdirect, le unità di memoria e i CD-ROM). Il servizio non copre ad esempio componenti quali:

- Materiali di consumo, incluse le batterie sostituibili dall'utente e le penne per PC
- Kit di manutenzione, borse da trasporto e altri materiali di consumo
- Periferiche non-HP
- Accessori acquistati in aggiunta all'unità di base, come custodie, docking station e replicatori di porte

I clienti devono contattare il rappresentante autorizzato HP locale per verificare l'idoneità al servizio del prodotto o della sede.

## Responsabilità del cliente

Il cliente deve registrare immediatamente l'hardware e l'HP Care Pack coperto, come specificato nel contratto di assistenza HP Care Pack. Su richiesta di HP, il cliente è tenuto a fornire supporto durante la risoluzione dei problemi da parte di HP. Il cliente dovrà:

- Fornire ad HP tutte le informazioni necessarie per garantire un supporto professionale tempestivo e permettere ad HP di determinare il livello di idoneità al supporto
- Avviare self-test, installare ed eseguire altri strumenti e programmi di diagnostica
- Eseguire tutte le attività necessarie per consentire ad HP di identificare e risolvere i problemi

Per alcuni prodotti, il cliente deve comunicare ad HP tutti i requisiti di configurazione del prodotto sostitutivo prima dell'inizio del servizio e deve documentare tali requisiti di configurazione sul modulo d'ordine di ogni richiesta di assistenza.

Al momento della richiesta di assistenza il cliente deve fornire ad HP un numero di carta di credito o il numero dell'ordine di acquisto. Se non è stata selezionata l'opzione di prelievo da parte di HP, il cliente deve spedire ad HP il prodotto difettoso entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione del prodotto sostitutivo e richiedere una ricevuta di assicurazione prepagata, che deve conservare come prova della spedizione ad HP. Se HP non riceve il prodotto difettoso entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del prodotto sostitutivo da parte del cliente, al cliente verrà addebitato il prezzo di listino del prodotto sostitutivo.

Responsabilità del cliente:

- Mantenere una copia di backup aggiornata del sistema operativo, del programma di sviluppo e di tutti gli altri programmi software e dati applicabili
- Ripristinare il software e i dati nell'unità dopo la sostituzione o la riparazione
- Installare il software applicativo per gli utenti e verificare la disponibilità delle licenze appropriate
- Installare tempestivamente gli aggiornamenti critici del firmware installabili direttamente dal cliente, oltre alle parti e alle unità sostituibili dal cliente fornite al cliente da HP
- Registrarsi per l'uso degli strumenti elettronici HP al fine di ottenere accesso alle informazioni riservate sul prodotto e ricevere notifiche proattive o altri servizi a disposizione del cliente

Per i servizi Care Pack che includono la copertura dei danni accidentali dovuti alla movimentazione, il cliente è responsabile di segnalare il danno accidentale ad HP entro 30 giorni dalla data dell'incidente, per consentire ad HP di accelerare la riparazione del sistema.

## Limitazioni del servizio

A discrezione di HP, il servizio verrà fornito utilizzando una combinazione di diagnosi e supporto in modalità remota, spedizione di un prodotto sostitutivo e altre metodologie di fornitura del servizio. Le altre metodologie di fornitura del servizio possono includere la spedizione di parti sostituibili dal cliente, come tastiera, mouse o altri componenti classificati come CSR (Customer Self-Repair). HP determinerà il metodo di fornitura più appropriato per fornire assistenza al cliente in modo tempestivo ed efficace.

A titolo di esempio non esaustivo, sono escluse dal servizio le attività seguenti:

- Diagnosi o manutenzione presso la sede del cliente (se è necessaria e viene richiesta la diagnosi o la manutenzione presso la sede del cliente, al cliente verrà addebitato il costo del servizio alle tariffe standard di HP)
- Installazione e configurazione del prodotto sostitutivo presso la sede del cliente
- Ripristino e assistenza per il sistema operativo, altri prodotti software e dati
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità
- Supporto per problemi correlati alla rete
- Servizi necessari perché il cliente non ha incorporato le correzioni, le riparazioni, le patch o le modifiche eventualmente fornite al cliente da HP
- Servizi resi necessari a causa dell'inadempimento da parte del cliente di adottare le misure di prevenzione consigliate da HP
- Servizi che, secondo HP, si rendono necessari a causa di un'errata manutenzione o utilizzo dei prodotti
- Servizi che, a giudizio di HP, si rendono necessari in seguito ai tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, mantenere o modificare hardware, firmware o software
- Manutenzione preventiva da parte del cliente

La sede di spedizione o prelievo richiesta dal cliente non deve imporre ad HP la spedizione di prodotti o componenti sostitutivi o sostituiti attraverso dogane internazionali.

La copertura geografica può variare.

### **Danni esclusi dall'opzione di copertura dei danni accidentali dovuti alla movimentazione**

L'acquisto dell'opzione di copertura dei danni accidentali dovuti alla movimentazione è consentito solo per i prodotti coperti da una garanzia di fabbrica o da un'estensione di garanzia con durata della copertura maggiore o uguale a quella del servizio di protezione dai danni accidentali.

Il servizio di protezione dai danni accidentali garantisce una protezione contro danni accidentali improvvisi o imprevisti dovuti alla movimentazione, purché l'incidente si verifichi durante l'utilizzo regolare. Non sono coperti i danni dovuti a:

- Normale usura, cambiamento di colore, struttura o finitura, deterioramento graduale, ruggine, polvere o corrosione
- Incendio, incidente domestico o automobilistico (qualora tale incidente sia coperto da una polizza di assicurazione o altra garanzia di prodotto), disastri naturali (incluse ad esempio le alluvioni) o qualsiasi altro pericolo con origine esterna al prodotto
- Esposizione a condizioni climatiche o ambientali che non rientrano nelle specifiche di HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi i pericoli biologici), negligenza dell'operatore, utilizzo inappropriato, movimentazione inappropriata, alimentazione elettrica inadeguata, riparazioni o tentativi di riparazione non autorizzati, modifiche, installazioni o collegamenti inappropriati e non autorizzati delle apparecchiature, vandalismo, danni o infestazioni dovuti ad animali o insetti, batterie difettose, perdite dalle batterie, mancanza della manutenzione richiesta dal produttore (incluso l'utilizzo di detergenti inappropriati)
- Errori di progettazione, costruzione, programmazione o nelle istruzioni del prodotto
- Attività di manutenzione, riparazione o sostituzione necessarie in seguito a perdite o danni dovuti a cause diverse dall'utilizzo, dalla conservazione e dal funzionamento normali del prodotto in base alle specifiche del produttore e del manuale utente
- Furto, smarrimento, scomparsa inspiegabile o posizionamento errato
- Perdita o danneggiamento dei dati, interruzione dell'attività aziendale
- Frode (inclusa, a titolo di esempio, la comunicazione scorretta, fuorviante, errata o incompleta della modalità di danneggiamento dell'apparecchiatura al perito del cliente, al manutentore o ad HP)

- Danno estetico al prodotto, accidentale o di altro tipo, ovvero un danno che non influisce sul funzionamento e sull'operatività del computer
- Imperfezioni dello schermo del computer, inclusi ad esempio pixel bruciati o mancanti, dovute al normale utilizzo e funzionamento del prodotto
- Danno a prodotti con numeri di serie alterati o rimossi
- Danno o guasto ad apparecchiature coperte da garanzia del produttore, richiamo o bollettini di fabbrica
- Danno avvenuto durante la spedizione del prodotto coperto dal parte del cliente o da altra ubicazione
- Danno ad hardware, software, supporti, dati e così via, derivante da cause quali virus, programmi applicativi, programmi di rete, aggiornamenti, formattazione di qualsiasi tipo, database, file, driver, codice sorgente, codice oggetto o dati proprietari, qualunque attività di supporto, configurazione, installazione o reinstallazione di software o dati, o utilizzo di un supporto danneggiato o difettoso
- Qualsiasi condizione preesistente (ovvero, che si è verificata) alla data di acquisto del servizio HP Care Pack
- Obsolescenza del prodotto
- Qualsiasi trasferimento dell'apparecchiatura al di fuori del paese d'acquisto e non coperto dal servizio HP Care Pack di protezione dai danni accidentali e di trasporto
- Schermi LCD che risultano danneggiati o difettosi a causa di un utilizzo inappropriato o per altre cause escluse nel presente documento
- Danno intenzionale che ha determinato la rottura o il danneggiamento dello schermo o del monitor del computer
- Danno dovuto a un'azione di polizia, guerra dichiarata o non dichiarata, incidente nucleare o terrorismo
- Qualsiasi tipo di alterazione o modifica del prodotto coperto
- Scomparsa inspiegabile o misteriosa e qualsiasi atto volontario con lo scopo di provocare danni al prodotto coperto
- Comportamento incauto, negligente o scorretto durante la movimentazione o l'utilizzo del prodotto. Se sono stati forniti o resi disponibili per l'uso con il prodotto coperto accessori di protezione, quali cover, borse da trasporto o custodie e così via, il cliente è tenuto a utilizzarli in modo continuativo per avere diritto alla copertura contro i danni accidentali. Per comportamento incauto, negligente o scorretto si intende, ad esempio, il trattamento e l'uso dei prodotti coperti con modalità pericolose, offensive o dannose, che possono provocare danni al prodotto stesso, o qualsiasi altro danno volontario o intenzionale al prodotto. Tutti i danni derivanti da comportamenti di questo tipo NON sono coperti dal servizio di protezione contro i danni accidentali.

Per i prodotti commerciali e consumer HP, la copertura dei danni accidentali dovuti alla movimentazione è limitata a un singolo incidente per prodotto in un periodo di 12 mesi a partire dalla data di inizio del servizio HP Care Pack. Dopo il raggiungimento del limite specificato, il costo della riparazione per qualsiasi richiesta aggiuntiva verrà addebitato in termini di tempo e materiale, ma tutti gli altri aspetti del servizio HP Care Pack acquistato rimangono in vigore, a meno che nel paese di acquisto non sia espressamente documentato il contrario.

Per i clienti con una storia di richieste di alto valore, HP si riserva inoltre il diritto di rifiutare l'acquisto del servizio di copertura dei danni accidentali dovuti alla movimentazione.

### **Limitazioni all'opzione di trattenimento dei supporti difettosi**

Il servizio opzionale di trattenimento dei supporti difettosi si applica solo ai dischi o alle unità SSD/Flash idonee sostituite da HP a causa di un malfunzionamento. Non si applica ai dischi o alle unità SSD/Flash sostituite che non presentano difetti. Le unità SSD/Flash indicate da HP come parti soggette a usura e/o che hanno superato la durata massima supportata e/o il limite massimo di utilizzo come indicato nel manuale dell'utente, nelle specifiche del prodotto o nella scheda tecnica del produttore, non sono coperte da questo servizio.

La copertura offerta dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi per le opzioni che secondo HP richiedono una copertura separata, se disponibile, deve essere configurata e acquistata separatamente. La frequenza dei guasti per i dischi o le unità SSD/Flash viene costantemente monitorata e HP si riserva il diritto di annullare il servizio con un preavviso di trenta (30) giorni, se ha ragionevolmente motivo di ritenere che il cliente stia abusando dell'opzione di trattenimento dei supporti difettosi (ad esempio, quando la sostituzione dei dischi o delle unità SSD/Flash difettose supera la frequenza standard per il sistema in questione).

Salvo diversa indicazione nel presente documento o nelle condizioni di vendita standard correnti di HP, HP rinuncia al diritto di prendere titolo e possesso di un disco o unità SSD/Flash difettosa coperta dall'opzione di trattenimento dei supporti difettosi, qualora il prodotto sostitutivo venga fornito da HP al cliente. Il cliente conserverà tutti i dischi o le unità SSD/Flash supportate da HP nell'ambito di un contratto di assistenza HP e manterrà la piena responsabilità per la protezione e la privacy dei dati che risiedono in tale disco o unità SSD/Flash.

HP non riconosce alcun obbligo in merito al contenuto, o alla distruzione, di qualunque disco o unità SSD/Flash trattenuta dal cliente. Salvo diversa indicazione nelle condizioni di vendita standard correnti di HP o nella scheda dei dati tecnici, in nessuna circostanza HP, le sue consociate, i suoi subappaltatori o i suoi fornitori possono essere ritenuti responsabili per danni incidentali, speciali o consequenziali derivanti dalla perdita o dall'utilizzo inappropriato dei dati coperti dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

## Informazioni per l'ordine

La disponibilità delle caratteristiche del servizio può variare in base alle risorse locali e può essere limitata alle aree geografiche e ai prodotti idonei. Per ulteriori informazioni o per ordinare il servizio HP Hardware Support Exchange, contattare un rappresentante HP o un rivenditore HP locale.

## Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sui servizi HP, contattare uno degli uffici vendite HP oppure visitare il sito:

[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

## Registrati per ricevere gli aggiornamenti

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

I livelli di servizio e i tempi di risposta per gli HP Care Pack possono variare in base all'ubicazione geografica. Il servizio ha inizio dalla data di acquisto dell'hardware. Sono in vigore restrizioni e limitazioni. Per ulteriori informazioni, visitare il sito [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

I servizi HP sono regolati dalle condizioni e dai termini HP applicabili, in base alle indicazioni del cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe avere diritti legali aggiuntivi in base alle leggi locali applicabili, e tali diritti non sono in alcun modo correlati ai termini e alle condizioni dei servizi HP né alla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le sole garanzie riconosciute da HP per i propri prodotti e servizi sono quelle espressamente indicate nei certificati di garanzia che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento ha valore di garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile degli eventuali errori tecnici o editoriali, né delle omissioni contenute nel presente documento.

