

HP Care

Servizi HP Personal System Care Pack



Vantaggi del servizio

- Supporto break-fix di qualità

Principali caratteristiche del servizio

- Diagnosi dei problemi e supporto da remoto
- Riparazione presso i centri designati da HP (parti di ricambio e manodopera incluse)
- Riconsegna dell'unità funzionale alla sede del cliente
- Aggiornamenti firmware per prodotti selezionati

Panoramica del servizio

HP Care offre opzioni di assistenza e supporto dei dispositivi per ripristinare la produttività dei dipendenti, con loro grande soddisfazione¹⁶. Espandete fino a 5 anni la protezione dei dispositivi HP con il supporto IT per la riparazione dei problemi hardware senza costi aggiuntivi. Ripristinate la produttività dei dipendenti ovunque lavorino con il supporto IT da remoto, il cui scopo è risolvere i problemi dei dispositivi con l'85% di risoluzioni al primo tentativo¹⁷. Per i problemi più complessi, scegliete il servizio di diagnosi e riparazione a costi più contenuti presso un centro di assistenza qualificato HP con HP Care. Consegnate o spedite il dispositivo a un centro tecnico qualificato HP per ricevere la riparazione.

Caratteristiche e specifiche

HP Care offre supporto offsite di alta qualità con assistenza remota per l'hardware coperto dal servizio. Il servizio comprende la riparazione o la sostituzione offsite, materiali e parti di ricambio, manodopera e spese per la spedizione di ritorno. Il servizio HP Care può essere erogato tramite un corriere fornito da HP che preleva il dispositivo da riparare e lo restituisce alla sede del cliente dopo la risoluzione del problema. In alternativa, HP fornisce un'etichetta di spedizione al cliente, il quale si occuperà di spedire il dispositivo a HP che lo rispedirà alla sede del cliente dopo la risoluzione del problema.

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

DIAGNOSI DEI PROBLEMI E SUPPORTO DA REMOTO

Dopo aver ricevuto e confermato la chiamata, HP inizierà a isolare, identificare e risolvere il problema hardware. Per facilitare la risoluzione, HP eseguirà una diagnosi tramite supporto elettronico da remoto o altri mezzi disponibili per accedere ai prodotti coperti dal servizio. HP fornirà assistenza telefonica durante la finestra di copertura per il firmware e i ricambi CSR (Customer Self Repair) installabili dal Cliente.

I casi che riguardano hardware coperto dal servizio possono essere segnalati ad HP telefonicamente o tramite il sito Web, in base alla disponibilità locale, o come evento di segnalazione automatizzata sulle apparecchiature con soluzioni HP di supporto elettronico da remoto 24x7. HP confermerà la ricezione della richiesta di assistenza registrando la chiamata, assegnando un ID caso e comunicandolo al cliente. Per tutti i casi segnalati, HP si riserva il diritto di determinare quando è avvenuta la risoluzione conclusiva.

SUPPORTO OFFSITE E MATERIALI

Se HP determina che il problema non può essere risolto da remoto, indicherà al cliente di restituire il prodotto hardware difettoso a un centro riparazioni designato da HP. In alternativa, HP preleverà il dispositivo dalla sede del cliente, a seconda della disponibilità di copertura nella specifica area geografica. HP fornirà assistenza tecnica offsite. HP fornirà i componenti e i materiali supportati da HP necessari per ripristinare il prodotto hardware in condizioni di corretto funzionamento. A sua esclusiva discrezione, HP potrebbe scegliere di sostituire i prodotti in oggetto, tra cui periferiche come docking station, monitor, tastiere, cuffie e mouse da remoto, oltre a fornire assistenza offsite per la copertura dei dispositivi principali. I prodotti e i componenti sostitutivi sono nuovi oppure offrono prestazioni equivalenti dal punto di vista funzionale. I prodotti e i componenti sostituiti diventano proprietà di HP.

PARTI DI RICAMBIO E MATERIALI

HP fornirà materiali e parti di ricambio sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto che rientra nel servizio, inclusi quelli necessari per miglioramenti tecnici disponibili e raccomandati. Le parti di ricambio sono nuove o funzionalmente equivalenti a quelle nuove 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.

SPEDIZIONE PER LA RESTITUZIONE

un corriere autorizzato da HP restituirà il prodotto riparato o sostituito alla sede del cliente, se si trova in una località geografica in cui è previsto il servizio. In alternativa, può essere effettuata una spedizione per la restituzione tramite trasporto terrestre, a seconda dell'area geografica del cliente.

AGGIORNAMENTI FIRMWARE PER PRODOTTI SELEZIONATI

Gli aggiornamenti del firmware HP sono disponibili per i clienti con un accordo attivo che dà diritto all'accesso a tali aggiornamenti. Nell'ambito del servizio, sarà possibile scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti firmware per i prodotti coperti dal servizio, fatte salve tutte le restrizioni di licenza contenute nelle attuali condizioni standard di vendita HP. HP potrebbe fornire, installare o assistere nell'installazione degli aggiornamenti firmware insieme al supporto hardware on-site se il cliente ha una licenza valida per l'utilizzo dei relativi aggiornamenti software correlati.

GESTIONE DELLE PROCEDURE DI ESCALATION.

HP ha stabilito procedure formali di escalation, al fine di facilitare la risoluzione dei casi più complessi. Il management HP locale si occupa di coordinare l'escalation dei casi, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per assistere nella risoluzione dei problemi.

ACCESSO A INFORMAZIONI DI SUPPORTO E SERVIZI ELETTRONICI

Nell'ambito di questo servizio, HP offre accesso ad alcuni strumenti elettronici disponibili in commercio e basati sul Web. Il cliente avrà accesso a:

- Specifiche funzionalità rese disponibili a utenti registrati, come l'abbonamento a notifiche proattive sul servizio riguardanti l'hardware, e la partecipazione a forum di supporto per la risoluzione di problemi e la condivisione delle best practice con gli altri utenti registrati
- Ricerche estese sul web di documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi.
- Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso password.
- Uno strumento basato sul web per l'invio di domande direttamente ad HP. Questo strumento facilita la rapida risoluzione dei problemi con una procedura preliminare di qualificazione che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa più qualificata per rispondere. Lo strumento consente inoltre di visualizzare lo stato delle singole richieste di assistenza o supporto, incluse quelle effettuate per telefono
- Knowledge base di HP e di terze parti in cui è possibile cercare e recuperare informazioni su specifici prodotti di terze parti, trovare le risposte alle domande di supporto e partecipare a forum di assistenza. Questo servizio potrebbe essere limitato da restrizioni di accesso da parte di terze parti.

SOLUZIONI DI SUPPORTO ELETTRONICO DA REMOTO

Per i prodotti idonei, la soluzione di supporto elettronico da remoto fornisce eccellenti funzionalità di individuazione e risoluzione dei problemi. Può includere soluzioni di accesso al sistema da remoto, costituendo un comodo punto di amministrazione centrale, per una visione aziendale degli incidenti aperti e dello storico. L'accesso al sistema da remoto consente al tecnico HP di individuare il problema in modo più efficiente e di risolverlo più velocemente. I tecnici HP utilizzeranno l'accesso al sistema da remoto solo con l'autorizzazione del cliente.

COMPLETAMENTO DEL LAVORO

Le riparazioni sono considerate complete quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito. HP non è responsabile di eventuale perdita di dati; il cliente è responsabile dell'implementazione di procedure di backup appropriate. La verifica da parte di HP può essere svolta tramite autodiagnosi all'accensione, test diagnostici autonomi o verifica visiva del funzionamento corretto. A sua sola discrezione, HP determinerà il livello di test necessario alla verifica dell'avvenuta riparazione dell'hardware. A sua sola discrezione, HP potrà sostituire il prodotto, temporaneamente o in modo permanente, al fine di soddisfare i tempi di riparazione concordati. I prodotti sostitutivi sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.

SPEDIZIONI AL CENTRO RIPARAZIONI DESIGNATO DA HP

A seconda della copertura del servizio disponibile nell'area geografica del cliente, HP può offrire diverse opzioni per la spedizione del prodotto difettoso al centro riparazioni designato da HP:

- Ritiro da parte di HP: un corriere autorizzato da HP preleverà l'unità guasta e restituirà il prodotto riparato o sostituito alla sede del cliente, se si trova in una località geografica in cui è previsto il servizio. In alternativa, può essere effettuata una spedizione per la restituzione tramite trasporto terrestre, a seconda dell'area geografica del cliente.
- Consegna da parte del cliente: il cliente è responsabile dell'imballaggio e della spedizione/consegna del prodotto difettoso al centro riparazioni designato da HP. HP restituirà il prodotto riparato o sostituito alla sede del cliente, se si trova in una località geografica in cui è previsto il servizio.

SERVIZIO DI RESTITUZIONE

HP offre un servizio che include la riparazione o la sostituzione e la restituzione del prodotto difettoso, comprensivo di ogni parte, manodopera e trasporto. Selezionando l'opzione Servizio di restituzione, il cliente si assume la responsabilità di imballare ed spedire o consegnare il prodotto difettoso presso un centro riparazioni designato da HP.

HP restituirà il prodotto riparato o sostituito alla sede del cliente, se si trova in una località geografica in cui è previsto il servizio. Il tempo di turnaround per questo servizio è solitamente di 3-5 giorni lavorativi per le località idonee, ad eccezione dei casi di guasti intermittenti che potrebbero richiedere un tempo di riparazione prolungato.

Il cliente può contattare l'Assistenza clienti HP tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, da lunedì a venerdì, ad esclusione delle festività HP. Per alcuni prodotti può essere disponibile un servizio di assistenza telefonica estesa (gli orari possono variare a seconda dell'area geografica).

SERVIZIO DI RITIRO E RESTITUZIONE

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 turnaround è misurato in giorni lavorativi trascorsi dal momento in cui il prodotto viene ricevuto, se si trova in una località geografica in cui è previsto il servizio, fino al momento in cui il prodotto riparato è pronto per essere restituito al cliente. Il tempo di turnaround non include il tempo necessario per la spedizione del prodotto riparato o sostituito. Il cliente può richiedere la spedizione rapida a un costo aggiuntivo che gli verrà addebitato.

Il cliente può contattare l'Assistenza clienti HP tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, da lunedì a venerdì, ad esclusione delle festività HP. Le richieste di assistenza devono essere ricevute entro le 12:00 ora locale per attivare il ritiro entro il giorno stesso. Tutte le altre richieste verranno programmate per il ritiro entro il giorno lavorativo successivo. Per alcuni prodotti può essere disponibile un servizio di assistenza telefonica estesa (gli orari di supporto possono variare a seconda dell'area geografica).

Specifiche (opzionali)

PROTEZIONE DAI DANNI ACCIDENTALI

Con il servizio opzionale di protezione da danni accidentali, i dispositivi vengono riparati o sostituiti quando si verificano danni imprevisti in seguito a eventi come cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni durante il normale utilizzo del computer^{3,4}. Ulteriori dettagli ed esclusioni riguardanti il servizio di protezione da danni accidentali sono inclusi nella sezione "Limitazioni del servizio". Potrebbero essere applicate limitazioni in base al Paese; contattare il referente HP di zona.

TRATTENIMENTO DEI SUPPORTI DIFETTOSI

Con l'aggiunta del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, l'azienda può mantenere il controllo delle unità disco rigido difettose, riducendo il rischio che i dati sensibili vengano compromessi^{3,4,5}. Questa opzione consente al cliente di trattenere le unità disco rigido o i componenti delle unità SSD/flash che non vuole abbandonare a causa dei dati sensibili che potrebbero contenere. Tutte le unità idonee facenti parte di un sistema oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperte dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

Copertura

Questo servizio copre i PC HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP, tra cui unità di memoria e ottiche. È compresa la copertura per gli accessori a marchio HP inclusi nella confezione originale del PC, come un mouse cablato, una tastiera cablata o un alimentatore CA.

I servizi HP Care Pack con questa limitazione di copertura non coprono i monitor HP esterni. 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 presente servizio HP Care Pack.

Se è stato acquistato l'HP Solution Care Pack, i Solution Service coprono l'unità base per questo servizio e 6 periferiche supportate da HP collegate all'unità base, tra cui, a titolo esemplificativo, un massimo di 2 monitor esterni, docking station, mouse wireless, tastiera wireless e cuffie HP. Per rientrare all'interno di Solution Care Pack, le periferiche devono essere acquistate contestualmente al computer di base.

Le docking station o i replicatori di porte HP sono coperti nel Paese in cui è stato acquistato il servizio HP Care Pack, non al di fuori dei confini del Paese di acquisto.

Gli articoli di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet e altre forniture, così come dispositivi manutenibili dall'utente e non HP, non sono coperti da questo servizio. Le batterie di PC commerciali HP mobili sono coperte per un massimo di tre anni. Per ulteriori informazioni, consultate "Understanding Battery Warranties for Business Notebooks" (Garanzie per le batterie dei notebook aziendali) su hp.com.

Per i ricambi e i componenti fuori produzione, potrebbe essere richiesto un percorso di aggiornamento. Gli aggiornamenti per i ricambi o componenti fuori produzione potrebbero, in alcuni casi, comportare costi aggiuntivi. HP collaborerà con il cliente per proporre le sostituzioni. Non tutti i componenti dispongono di ricambi in tutti i Paesi, ciò in base alle capacità di supporto locali.

Periodo di copertura

La finestra di copertura specifica gli orari in cui vengono forniti i servizi descritti, onsite o da remoto. Il servizio è disponibile dalle 08:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, escluse le festività HP (la copertura può variare in base all'area geografica).

Prelievo e restituzione da parte di HP: è responsabilità del cliente imballare e preparare adeguatamente il prodotto per il ritiro da parte del corriere. Le richieste di assistenza devono essere ricevute entro le 12:00 ora locale per attivare il ritiro entro il giorno stesso. Tutte le altre richieste di assistenza verranno programmate per il ritiro entro il giorno lavorativo successivo.

Consegna da parte del cliente: con questa opzione, il cliente è responsabile di consegnare il prodotto difettoso al centro riparazioni designato da HP. Il cliente deve assicurarsi che il prodotto sia adeguatamente imballato per il metodo di consegna prescelto. La consegna può essere effettuata di persona o tramite un servizio di spedizioni commerciali disponibile localmente.

Responsabilità del cliente

Il Cliente deve disporre delle licenze appropriate per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi. HP può richiedere un'analisi del livello di servizio sui prodotti oggetto di copertura. In questo caso, un rappresentante autorizzato di HP contatterà il cliente per effettuare tale analisi. Durante l'analisi, HP raccoglierà informazioni chiave sulla configurazione dei sistemi, che consentiranno ai tecnici HP di diagnosticare e risolvere eventuali problemi hardware futuri e completare le riparazioni nel modo più rapido ed efficiente possibile. L'analisi del livello di servizio può avvenire on-site, tramite accesso remoto al sistema, strumenti remoti o telefonicamente, a esclusiva discrezione di HP.

HP si riserva il diritto di cancellare il contratto di assistenza se i suggerimenti di natura critica risultanti dall'audit non vengono implementati o se l'audit non viene effettuato entro i tempi specificati, salvo nel caso in cui il ritardo sia causato da HP.

Per le opzioni di supporto hardware con tempi di risposta on-site, HP raccomanda vivamente al cliente di installare e gestire l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, tramite connessione sicura ad HP, per consentire l'erogazione del servizio. Se il Cliente non implementa l'appropriata soluzione di supporto da remoto HP, HP potrebbe non essere in grado di fornire il servizio come definito, né sarà tenuta a farlo.

Nei casi in cui il cliente non agisca secondo le sue specifiche responsabilità sotto indicate, HP o il provider di servizi autorizzato HP non saranno tenuti a erogare i servizi così come descritti.

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP dovrà registrare il prodotto hardware da supportare entro 10 giorni dall'acquisto di questo servizio, seguendo le istruzioni incluse nel Care Pack o nel documento inviato tramite email da HP o come altrimenti indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto venga trasferito, è necessario effettuare la registrazione (o un adeguamento alla registrazione esistente HP) entro 10 giorni dal cambiamento.

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:

- 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.
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per consentire ad HP di 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 riparazioni designato da HP. HP può richiedere al cliente di fornire, insieme al prodotto difettoso, una stampa dei risultati di eventuali test autodiagnostici eseguiti in precedenza.

Il cliente è responsabile di rimuovere tutti i dati personali e/o riservati dal prodotto difettoso prima di restituirlo a una sede designata da HP per la riparazione o la sostituzione. HP non è responsabile dei dati archiviati sul prodotto restituito.

Per i Care Pack che includono il servizio di protezione da danni accidentali:

- È responsabilità del cliente segnalare il danno accidentale ad HP entro 30 giorni dalla data dell'incidente in modo che HP possa velocizzare la riparazione del sistema. HP si riserva il diritto di negare la riparazione ai sensi del presente programma di copertura per danni ai sistemi derivanti da incidenti segnalati oltre 30 giorni dalla data in cui si sono verificati.
- Per usufruire di questa copertura occorre fornire una spiegazione del luogo e del momento in cui si è verificato l'incidente e una descrizione dettagliata dell'evento e del danno subito dall'unità. La mancata comunicazione di queste informazioni comporterà il rifiuto del rimborso.
- Se sono stati forniti o resi disponibili elementi protettivi come cover, custodie, borse ecc. da utilizzare con il prodotto coperto, il cliente deve costantemente utilizzare tali prodotti per avere diritto alla protezione nell'ambito del presente servizio di protezione da danni accidentali

Per i Care Pack che comprendono il servizio di trattenimento dei supporti difettosi^{3,4,5}, in aggiunta alle responsabilità indicate sopra, il cliente è tenuto a:

- Mantenere sempre il controllo fisico di dischi o unità SSD/flash HP non è responsabile dei dati contenuti nei dischi o nelle unità SSD/flash.
- Garantire che i dati riservati presenti nei dischi o nelle unità SSD/Flash conservati vengano distrutti o rimangano ben custoditi.
- Fornire ad HP i dati identificativi di ciascun disco o unità SSD/flash trattenuta ai sensi del presente servizio, e compilare un documento fornito da HP in cui attesta il trattenimento dei dischi o delle unità SSD/flash.
- Distruggere i dischi o le unità SSD/Flash trattenuti e/o verificare che questi non siano nuovamente posti in uso.
- Smaltire tutti i dischi o le unità SSD/flash trattenuti in ottemperanza alle leggi e normative ambientali vigenti.

Per i dischi o le unità SSD/flash forniti al cliente da HP in prestito, a noleggio o in leasing, il cliente dovrà prontamente restituire i dischi o le unità SSD/flash sostitutivi alla scadenza o al termine del supporto con HP. Il cliente è il solo responsabile della rimozione di tutti i dati riservati prima della restituzione di tali dischi o unità SSD/flash in prestito, a noleggio o in leasing ad HP, e HP non potrà essere ritenuta responsabile della garanzia di riservatezza o privacy di qualsiasi dato riservato memorizzato su tali dischi o unità SSD/flash.

Prerequisiti

Il Cliente deve disporre delle licenze appropriate per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi. HP può richiedere un'analisi del livello di servizio sui prodotti oggetto di copertura. In questo caso, un rappresentante autorizzato di HP contatterà il cliente per effettuare tale analisi. Durante l'analisi, HP raccoglierà informazioni chiave sulla configurazione dei sistemi, che consentiranno ai tecnici HP di diagnosticare e risolvere eventuali problemi hardware futuri e completare le riparazioni nel modo più rapido ed efficiente possibile. L'analisi del livello di servizio può avvenire on-site, tramite accesso remoto al sistema, strumenti remoti o telefonicamente, a esclusiva discrezione di HP.

HP si riserva il diritto di cancellare il contratto di assistenza se i suggerimenti di natura critica risultanti dall'audit non vengono implementati o se l'audit non viene effettuato entro i tempi specificati, salvo nel caso in cui il ritardo sia causato da HP.

Per le opzioni di supporto hardware con tempi di risposta on-site, HP raccomanda vivamente al cliente di installare e gestire l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, tramite connessione sicura ad HP, per consentire l'erogazione del servizio. Se il Cliente non implementa l'appropriata soluzione di supporto da remoto HP, HP potrebbe non essere in grado di fornire il servizio come definito, né sarà tenuta a farlo.

Limitazioni del servizio

A discrezione di HP, il servizio sarà fornito tramite una combinazione di supporto e diagnostica da remoto, servizi on-site e altri metodi di erogazione del servizio. Altri metodi di erogazione del servizio possono includere la consegna, tramite corriere, di componenti sostituibili dal cliente, come tastiere, mouse o, se concordato con il cliente, altri componenti classificati da HP come componenti sostituibili dall'utente, o anche un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di erogazione più idoneo per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo.

HP ha eseguito considerevoli investimenti nell'ambito dell'ingegneria dei prodotti, in modo da consentirne la riparazione da parte del cliente. Il CSR (Customer Self Repair) è una componente chiave dei termini di garanzia di HP. Consente a HP la spedizione di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o altri componenti classificati da HP come componenti CSR, direttamente presso la sede del cliente, non appena il guasto sia stato confermato. I componenti vengono normalmente spediti da un giorno all'altro, per consentirne la ricezione in tempi più brevi possibile. Il cliente può quindi procedere alla sostituzione dei componenti quando lo ritiene opportuno.

Il CSR "obbligatorio" è parte della garanzia standard associata ad alcuni prodotti. Il CSR è opzionale per i clienti titolari di un HP Care Pack o un accordo contrattuale di assistenza. "Opzionale" significa che il cliente può procedere alla riparazione del prodotto o avvalersi del personale di assistenza HP per la sostituzione senza alcun costo aggiuntivo durante il periodo di copertura del prodotto. Gli accessori esterni e/o le periferiche non sono idonei per il CSR "opzionale".

I contratti di supporto Care Pack che includono termini "offsite" come HP Care richiedono la consegna del prodotto da parte del cliente a un centro riparazioni HP autorizzato oppure la spedizione ad HP (a discrezione di HP), se il cliente decide di non avvalersi dell'opzione CSR.

Le attività indicate di seguito sono escluse dal servizio:

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Servizi necessari perché il cliente non ha incorporato le correzioni, le riparazioni, le patch o le modifiche fornite da HP.
- Servizi necessari perché il cliente non ha intrapreso azioni preventive precedentemente consigliate da HP.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, sono richiesti a causa di uno scorretto maneggiamento o utilizzo del prodotto.
- 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.
- Manutenzione preventiva da parte dell'utente.

LIMITAZIONI DEL SERVIZIO DI TRATTENIMENTO DEI SUPPORTI DIFETTOSI

L'opzione del servizio di trattenimento dei supporti difettosi si applica solo alle unità SSD/flash o ai dischi idonei identificati come difettosi da HP durante la diagnosi remota dei problemi. Non si applica ai dischi o alle unità SSD/flash sostituite che non presentano difetti.

Le unità SSD/flash definite da HP come componenti di consumo e/o che hanno superato il limite di utilizzo e/o il ciclo di vita massimo supportato, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche di prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non sono coperte dall'opzione del servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

L'incidenza dei guasti delle unità disco viene costantemente monitorata e HP si riserva il diritto di annullare il servizio con preavviso di 30 giorni se ha ragione di ritenere che il cliente abusi del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, come nel caso in cui la sostituzione delle unità disco difettose risulti superiore all'incidenza standard dei guasti del sistema interessato.

HP non riconosce alcun obbligo relativamente ai dati eventualmente presenti nei dischi o nelle unità SSD/flash o alla distruzione di qualsiasi unità SSD/flash o disco trattenuto dal cliente o inviato ad HP dal cliente. Salvo diversa indicazione nelle condizioni di assistenza del singolo ordine inviato ad 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 improprio dei dati coperti dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

LIMITAZIONI DEL SERVIZIO DI PROTEZIONE DA DANNI ACCIDENTALI

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

- normale usura, cambiamento di colore, struttura o finitura, deterioramento graduale; ruggine; polvere o corrosione.
- Incendio, incidente stradale o domestico (nei casi in cui detto incidente sia coperto da una polizza assicurativa o da altra garanzia di prodotto), eventi naturali (incluse, a titolo esemplificativo, le inondazioni) o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto.
- Esposizione a condizioni atmosferiche o ambientali che esulano dalle specifiche HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi quelli implicanti rischio biologico), negligenza dell'operatore, utilizzo improprio, maneggiamento improprio, alimentazione elettrica non corretta, riparazioni o tentativi di riparazione non autorizzati, modifiche, connessioni o installazioni improprie e non autorizzate, vandalismo, danni o infestazioni da animali o insetti, batterie difettose, perdite di liquidi dalle batterie, mancato rispetto delle specifiche di manutenzione del produttore (incluso l'uso di detergenti non adeguati).
- 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 collocazione errata.
- Perdita o danneggiamento dei dati; interruzione delle attività aziendali.
- Frode (inclusa, a titolo esemplificativo, la comunicazione errata, ingannevole, non corretta o incompleta di come l'apparecchiatura è stata danneggiata).
- Danno estetico al prodotto, accidentale o di altro tipo, ovvero danno che non influisce sul funzionamento e sull'operatività del computer.
- Imperfezioni dello schermo del computer, inclusi, a titolo esemplificativo, pixel mancanti o con effetto "burn-in" (alone), causati dall'utilizzo e dal normale funzionamento del prodotto.
- Danni a prodotti con numeri di serie alterati o rimossi.
- Danni o guasti ad apparecchiature coperte da garanzia del produttore, richiamo o bollettini di fabbrica.
- Danni avvenuti durante la spedizione del prodotto oggetto della copertura da o verso un'altra ubicazione.
- Danni ad hardware, software, supporti, dati e così via, derivanti da cause quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, 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, oppure utilizzo di un supporto danneggiato o difettoso.
- Qualsiasi condizione preesistente alla data di acquisto del servizio HP Care Pack.

- Obsolescenza del prodotto.
- Qualsiasi trasferimento dell'apparecchiatura al di fuori del Paese di acquisto e non coperto dal Care Pack di protezione da danni accidentali e per trasferte di HP.
- Schermi LCD che risultano danneggiati o difettosi a causa di un utilizzo improprio 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 forze dell'ordine, guerra dichiarata o non dichiarata, incidente nucleare o terrorismo.
- Qualsiasi tipo di alterazione o modifica del prodotto oggetto della copertura.
- Qualsiasi atto inteso a causare danni al prodotto coperto dal servizio. Comportamento incauto, negligente o scorretto durante la movimentazione o l'utilizzo del prodotto.
- Comportamento incauto, negligente o scorretto durante la movimentazione o l'utilizzo del prodotto.
- Crepe o fori sull'unità quando i danni non penetrano oltre la copertura esterna e/o non rivelano circuiti interni o non causano la presenza di bordi affilati.
- Tasti della tastiera mancanti o guasti non legati a un evento accidentale coperto dal servizio (ad es. caduta o versamento di liquidi).

L'acquisto dell'opzione di protezione da danni accidentali 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 da danni accidentali.

Se sono stati forniti o resi disponibili elementi protettivi come cover, custodie, o borse da utilizzare con il prodotto coperto, il cliente deve costantemente utilizzare tali prodotti per avere diritto alla protezione nell'ambito del presente servizio di protezione da danni accidentali

Il comportamento incauto, negligente o illecito comprende, a titolo esemplificativo, trattamento e uso dei prodotti coperti in modo dannoso, nocivo oppure offensivo, che possa generarne il danneggiamento, e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto. Tutti i danni derivanti da comportamenti di questo tipo non sono coperti dal servizio di protezione da danni accidentali.

Una volta raggiunto il limite specificato, il costo della riparazione per eventuali eventi supplementari sarà addebitato in base a tempi e materiali, mentre tutti gli altri aspetti del servizio HP Care Pack rimarranno validi, salvo disposizioni contrarie specifiche.

Nel caso di clienti con un elevato numero di rivendicazioni, HP si riserva il diritto di rifiutare le richieste di acquisto del servizio di protezione da danni accidentali. Potrebbero essere applicate limitazioni in base al Paese. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità della protezione da danni accidentali, contattare il referente commerciale HP di zona. Danni alle periferiche esterne collegate all'unità base. La copertura con protezione da danni accidentali si estende solo al computer di base.

LIMITE MASSIMO DEL CICLO DI VITA/UTILIZZO SUPPORTATO

Le parti e i componenti che hanno raggiunto il limite massimo di ciclo di vita e/o utilizzo supportato, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche di prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non saranno forniti, riparati o sostituiti come parte di questo servizio.

Termini e condizioni

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

Disposizioni generali/Altre esclusioni

Potrebbero essere addebitate le spese di trasferta; consultate il referente commerciale HP di zona.

Informazioni sugli ordini

Per ulteriori informazioni o per ordinare i servizi HP Care, contattate il referente commerciale HP di zona.

Ulteriori informazioni alla pagina hp.com/go/cpc

Per ulteriori informazioni sui servizi HP Care Pack, consultate hp.com/go/cpc

Condividete questo documento con i colleghi



1. I livelli di servizio e i tempi di risposta di HP Care Pack possono variare a seconda della regione 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. La finestra di copertura non include i tempi della spedizione per la restituzione. I clienti possono scegliere la spedizione rapida per la restituzione a un costo aggiuntivo, in base alla disponibilità geografica.
3. I livelli di servizio e i tempi di risposta possono variare in base all'ubicazione geografica.
4. In vendita separatamente o come caratteristica aggiuntiva.
5. Se il servizio di trattenimento dei supporti difettosi viene acquistato insieme a HP Care o HP Onsite Care, tutte le unità disco rigido sostituite verranno trattenute dal cliente.
6. Servizio disponibile per desktop, workstation, workstation mobile e specifici notebook commerciali.
7. In base ai dati sull'assistenza clienti internazionale HP da 1/2022 a 10/2022.

I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni 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 2023 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.