

Servizi HP di restituzione supporto hardware off-site



Vantaggi del servizio

- Opzioni di spedizione flessibili
- Alternativa affidabile e conveniente al supporto on-site per i prodotti destinati all'uso domestico o per usi aziendali non critici
- Supporto di qualità

Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi remota dei problemi e supporto telefonico
- Comunicazioni tecniche ottimizzate da parte dei tecnici con sede in Nord America (solo PC commerciali HP)
- Riparazione presso centri designati da HP (inclusi materiali e componenti)
- Riconsegna dell'unità funzionale alla sede del cliente
- Tempo di riconsegna standard: tre giorni lavorativi (potrebbe variare a seconda della posizione geografica)
- Copertura nel normale orario di lavoro, giorni lavorativi standard
- Protezione da danni accidentali (opzionale; solo per i prodotti idonei)
 - Sono disponibili 4 opzioni di Care Pack. Per le descrizioni complete, consultare la sezione "Limitazioni al servizio di protezione da danni accidentali (funzionalità opzionale)" a pagina 9.

Panoramica del servizio

I servizi HP di restituzione supporto hardware off-site offrono livelli di servizio di elevata qualità per quanto riguarda le restituzioni ad HP, con assistenza telefonica remota e riparazioni off-site in un centro di assistenza HP designato. Il servizio comprende la riparazione o la sostituzione off-site, materiali e ricambi, manodopera e spese di spedizione per il reso.

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

Le opzioni di livello di servizio possono includere la copertura della soluzione, che comprende il PC di base più un massimo di sei periferiche aggiuntive; tra queste sono compresi fino a due monitor distinti, docking station, tastiere, cuffie e mouse. Alcuni livelli di servizio sono disponibili anche con caratteristiche di servizio opzionali, come la protezione contro i danni accidentali o la conservazione dei supporti difettosi.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Diagnosi dei problemi da remoto	<p>In caso di problemi, il cliente per prima cosa deve chiamare il numero di telefono di assistenza designato.</p> <p>HP fornirà un aiuto telefonico di base relativo a installazione, configurazione del prodotto, impostazioni e risoluzione problemi. Prima dell'assistenza in remoto o fuori sede, HP può chiedere al cliente di fornire le informazioni pertinenti, avviare strumenti di diagnostica ed eseguire altre attività di supporto. HP collaborerà in remoto con il cliente per isolare il problema hardware.</p>

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Supporto e materiali off-site	<p>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. 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 l'assistenza off-site 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.</p> <p>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 sua esclusiva discrezione, HP può installare gli aggiornamenti del firmware che ritiene necessari per ripristinare il funzionamento del prodotto coperto dal servizio o per garantire il supporto da parte di HP.</p>
Spedizione per la restituzione	<p>Un corriere autorizzato HP restituirà il prodotto riparato o sostituito presso la sede del cliente se si trova nell'area geografica in cui il servizio viene fornito. La spedizione di restituzione avverrà tramite trasporto via terra e in genere richiederà tra 3 e 7 giorni lavorativi dalla ricezione del prodotto difettoso da parte di HP. Il cliente potrà richiedere una spedizione urgente a fronte di un costo supplementare.</p>
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 è responsabile di consegnare il prodotto difettoso al centro di riparazione 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. • 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 12:00 (ora locale) per attivare il ritiro entro il giorno stesso. Tutte le altre richieste di assistenza vengono 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 restituito al cliente. Con "ricevuto da HP" si intende che il prodotto (in base all'opzione di spedizione scelta) è stato: (1) prelevato presso la sede del cliente da un corriere autorizzato da HP oppure (2) ricevuto durante l'orario di lavoro HP presso il centro di riparazione designato da HP, se consegnato o spedito dal cliente. Il tempo di svolgimento del lavoro non include il trasporto del prodotto riparato o sostituito per la restituzione al cliente. Se il prodotto difettoso viene revisionato presso il centro di riparazione designato da HP dopo le 17:00 (ora locale), il tempo di svolgimento del servizio di tre giorni lavorativi inizia il giorno lavorativo successivo. Per i servizi Solution Care Pack, qualsiasi periferica (come monitor, tastiere, mouse, docking station, cuffie e così via) sarà riparata o sostituita da remoto, in base alle circostanze.</p> <p>Il tempo di svolgimento del servizio di tre giorni lavorativi non è disponibile per tutte le aree geografiche e può essere superiore fuori dalle aree metropolitane.</p>
Finestra di copertura	<p>La finestra di copertura specifica gli orari in cui vengono forniti i servizi descritti, fuori sede o in 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).</p>

Specifiche (opzionali)

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Funzionalità	Specifiche di erogazione del servizio
Protezione da danni accidentali	<p>Per i prodotti idonei coperti dal servizio, alla protezione da danni accidentali da maneggiamento possono essere aggiunti specifici livelli di servizio. Se ha acquistato l'opzione per la protezione da danni accidentali (ADP), nell'ambito di questo servizio il cliente ottiene la protezione da danni accidentali da maneggiamento per i prodotti coperti.</p> <p>Per il Solution Care Pack, la copertura con protezione da danni accidentali si estenderà solo all'unità di base della configurazione o della soluzione e non comprenderà le periferiche. Con danni accidentali si intendono i guasti operativi o meccanici causati da incidenti derivanti da maneggiamento, verificatisi nell'ambito del normale utilizzo cui il prodotto coperto dal servizio è destinato. La copertura per danni accidentali da maneggiamento include versamenti non intenzionali di liquidi sull'unità o al suo interno, cadute accidentali durante il maneggiamento dell'unità da non più di 5 metri e sovratensioni elettriche che danneggiano i circuiti del prodotto coperto dal servizio.</p> <p>Sono disponibili 2 opzioni di Care Pack. Per le descrizioni complete delle due opzioni, consultare la sezione "Limitazioni al servizio di protezione da danni accidentali (funzionalità opzionale)" a pagina 9.</p> <p>Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio di protezione da danni accidentali sono inclusi nella sezione "Limitazioni al servizio".</p>
Trattenimento dei supporti difettosi	<p>Per i prodotti idonei, questa opzione consente al cliente di trattenere i componenti idonei del disco rigido o dell'unità SSD/flash difettosi che il cliente non desidera consegnare a causa dei dati sensibili contenuti nel disco ("disco o unità SSD/flash") oggetto di copertura. Il trattenimento dei supporti difettosi è applicabile a tutti i dischi o unità SSD/flash idonee dei sistemi coperti. 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 può conservare tutte le unità SSD/flash e tutti i dischi rigidi difettosi supportati da HP nel relativo contratto di assistenza.</p>



Specifiche

Tabella 3. Opzioni del livello di servizio

Opzione	Specifiche di erogazione del servizio
Servizio di restituzione	<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, il cliente si prende carico di imballare ed inviare o consegnare il prodotto difettoso presso un centro riparazione designato da HP.</p> <p>HP restituisce il prodotto riparato alla sede del cliente, se si trova all'interno dell'area geografica in cui viene fornito il servizio. Il tempo di svolgimento per questo servizio è solitamente di tre (3) giorni lavorativi HP, ad eccezione dei guasti intermittenti che potrebbero richiedere un tempo di riparazione più lungo. 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 include il tempo necessario per la spedizione del prodotto riparato o sostituito. È possibile richiedere la spedizione rapida a un costo aggiuntivo, che verrà fatturato al cliente.</p> <p>Il cliente può contattare l'HP Customer Support Center 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 (i tempi possono variare a seconda dell'area geografica).</p>
Servizio di ritiro e consegna	<p>HP offre un servizio porta a porta che comprende il ritiro, la riparazione o la sostituzione del prodotto difettoso e la riconsegna del prodotto funzionante. Il tempo di svolgimento per questo servizio è solitamente di tre (3) giorni lavorativi HP, ad eccezione dei guasti intermittenti che potrebbero richiedere un tempo di riparazione più lungo.</p> <p>Il tempo di svolgimento del lavoro è misurato in giorni lavorativi trascorsi dal momento in cui il prodotto viene ricevuto, 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 include il tempo necessario per la spedizione del prodotto riparato o sostituito. È possibile richiedere la spedizione rapida a un costo aggiuntivo, che verrà fatturato al cliente.</p> <p>Il cliente può contattare l'HP Customer Support Center tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, da lunedì a venerdì, ad esclusione delle festività HP. Le richieste di servizio vanno 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 (i tempi di supporto possono variare a seconda dell'area geografica).</p>

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 adattatore di alimentazione 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 di esempio, 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 di manutenzione 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, consultare "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.

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 erogare i servizi così come descritti.

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP deve registrare il prodotto hardware coperto dai servizi di assistenza entro 10 giorni dall'acquisto di questo servizio, seguendo le istruzioni di registrazione contenute nel Care Pack o nella documentazione fornita da HP tramite email, oppure come 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 garantire un supporto remoto tempestivo e professionale e per consentire ad HP di determinare il livello di ammissibilità al supporto.
- Avviare test autodiagnostici, installare ed eseguire altri tool e programmi di diagnosi
- Eseguire altre attività ragionevoli per consentire a HP di identificare o risolvere i problemi, se 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 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 scelta da HP per la riparazione o la sostituzione. HP non è responsabile dei dati archiviati sul prodotto restituito.

Se ha scelto l'opzione di conservazione dei supporti difettosi, oltre alle suddette responsabilità, il cliente deve:

- Rimuovere tutti i dischi rigidi o unità SSD/flash prima di restituire il prodotto difettoso al centro indicato da HP per la riparazione o sostituzione. HP non è responsabile dei dati contenuti nei dischi o nelle unità SSD/flash.

- Garantire che i dati sensibili presenti nei dischi rigidi o nelle unità SSD/flash conservati vengano distrutti o rimangano protetti.
- Fornire ad HP i dati identificativi di ciascun disco o unità SSD/flash trattenuta ai sensi del presente servizio, compilare e restituire ad HP un documento fornito da HP in cui attesta il trattenimento dei dischi o delle unità SSD/flash.
- Distruggere le unità SSD/flash o i dischi rigidi conservati e/o garantire che i dischi rigidi non vengano utilizzati nuovamente.
- Smaltire tutte le unità SSD/flash o tutti i dischi rigidi conservati in ottemperanza alle leggi e normative ambientali applicabili.

Per i dischi rigidi o unità SSD/flash contenenti dati forniti al cliente da HP sotto forma di noleggio, finanziamento o leasing, il cliente è tenuto a restituire tempestivamente i dischi rigidi o unità SSD/flash sostitutivi alla scadenza o alla cancellazione dell'accordo di supporto con HP. Il cliente sarà il solo responsabile della rimozione di tutti i dati sensibili prima della restituzione ad HP di tali componenti o prodotti oggetto di noleggio, finanziamento o leasing.

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 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 da danni accidentali.
- Dalla data di inizio dell'HP Care Pack, è possibile effettuare un massimo di una (1) riparazione o sostituzione di prodotti HP in un periodo di 12 mesi.

Registrazione

Il cliente finale o il partner autorizzato HP è responsabile della registrazione del prodotto coperto dal servizio di assistenza entro dieci (10) giorni dall'acquisto dello stesso, seguendo le istruzioni di registrazione contenute all'interno di ciascuna confezione, email o secondo disposizioni diverse di HP. Nel caso in cui un prodotto coperto o il servizio di assistenza venga trasferito con la vendita di un prodotto usato, è necessario effettuare la registrazione (o un adeguamento alla registrazione HP esistente) entro 10 giorni dal cambiamento.

HP NON È TENUTA A FORNIRE SERVIZI DI ASSISTENZA SE IL CLIENTE NON REGISTRA IL PRODOTTO COME QUI INDICATO.

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. Gli altri metodi di fornitura del servizio possono includere la fornitura, via spedizioniere, di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o, se concordato con il cliente, altri componenti classificati da HP come componenti sostituibili dall'utente, o anche di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di fornitura 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 procedere alla sostituzione dei componenti in base alle proprie esigenze.

Il CSR "obbligatorio" è parte della garanzia standard associata ad alcuni prodotti. Il CSR è facoltativo sui componenti CSR interni per i clienti in possesso di un HP Care Pack. Il termine "facoltativo" consente al cliente di eseguire autonomamente la sostituzione del componente o di avvalersi del personale di assistenza HP per procedere con 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 "facoltativo".

I Care Pack che includono termini "on-site" comportano la spedizione dei componenti CSR direttamente al cliente, se il cliente sceglie questa opzione. In alternativa, un rappresentante del supporto HP giunge in loco per eseguire la riparazione se il cliente decide di non avvalersi dell'opzione CSR.

Gli HP Care Pack che includono termini "off-site" quali Ritiro e consegna o Restituzione ad HP richiedono la consegna del prodotto da parte del cliente a un sito di riparazione 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, recupero dati e supporto per 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 eventualmente 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, sono richiesti a causa di uno scorretto trattamento 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 del cliente.

Limitazioni al servizio opzionale di trattenimento dei supporti difettosi

Il servizio opzionale di trattenimento dei supporti difettosi si applica solo alle unità SSD/flash o ai dischi idonei identificati come difettosi da HP durante la diagnostica 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 ciclo di vita massimo, 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.

Viene costantemente monitorata l'incidenza dei guasti delle unità disco: 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 conservato 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 inappropriato dei dati coperti dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

Esclusioni relative al servizio opzionale di protezione da danni accidentali

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 da danni accidentali offre la protezione per guasti operativi o meccanici causati da incidenti derivanti da maneggiamento, verificatisi nell'ambito del normale utilizzo cui il prodotto è destinato.

Fatta eccezione per i prodotti in cui tali danni siano specificamente individuati come inclusi nella copertura della garanzia limitata HP, la garanzia limitata HP non copre le seguenti situazioni e i danni dovuti a:

- normale usura; cambiamento di colore, struttura o finitura; deterioramento graduale; ruggine; polvere o corrosione.
- Atti vandalici, incendi, incidenti in veicolo o domestici, evento di forza maggiore (come inondazioni o disastri naturali) o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto
- Danno dovuto a un'azione di forze dell'ordine, guerra dichiarata o non dichiarata, incidente nucleare o terrorismo
- Esposizione a condizioni climatiche o ambientali che non rientrano nelle specifiche tecniche HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi sostanze biocontaminanti o liquidi di origine umana o animale), danni o infestazioni da animali o insetti
- Negligenza, uso improprio o maneggiamento improprio dell'operatore
- Alimentazione elettrica impropria; riparazioni o tentativi di riparazione non autorizzati; collegamenti, installazioni o modifiche inadeguati o non autorizzati; batterie difettose; perdite da batterie assenza di attività di manutenzione così come specificate 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 collocazione errata
- 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)
- Danni accidentali o di altro tipo al prodotto di natura estetica, ossia danni che non influiscono sulle funzionalità del computer, inclusi i danni a case o contenitori o altre parti o componenti non afferenti al funzionamento che non influiscono sulla funzionalità del prodotto coperto.
- Imperfezioni allo schermo del computer inclusi, a titolo esemplificativo, 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
- Danni o guasti ad apparecchiature coperte da garanzia del produttore, richiamo o bollettini di fabbrica
- Danno avvenuto durante la spedizione del prodotto coperto dal parte del cliente a o da un'altra sede
- Danni ad hardware, software, supporti, dati e così via, derivanti da cause quali, a titolo di esempio: 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 prima rispetto) alla data di acquisto del Care Pack; in aggiunta, è necessario osservare un periodo di attesa pari a 30 giorni per i Care Pack acquistati oltre 30 giorni dopo l'acquisto dell'hardware, prima che possa essere presentato un reclamo ad HP.
- Obsolescenza del prodotto
- Qualsiasi trasferimento dell'apparecchiatura al di fuori del Paese di acquisto e non coperto dal Care Pack di protezione contro i danni accidentali e di trasporto
- 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

- Qualsiasi tipo di alterazione o modifica del prodotto oggetto della copertura
- Scomparsa inspiegabile o misteriosa e qualsiasi atto volontario con lo scopo di provocare danni al prodotto coperto
- Comportamento incauto, negligente, illecito, deliberato o intenzionale durante il maneggiamento o l'uso del prodotto. Per abuso si intende il non utilizzo intenzionale degli elementi protettivi durante l'impiego del prodotto, oppure il trattamento o l'uso del prodotto coperto in modo dannoso, nocivo oppure illecito che possa determinarne il danneggiamento e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al 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 da danni accidentali
- Crepe o fori sull'unità quando i danni non penetrano oltre la copertura esterna e/o non espongono circuiti interni o non causano la presenza di bordi affilati
- Tasti della tastiera mancanti o rotti non a causa di un evento accidentale oggetto della copertura (ad es. caduta o versamento di liquidi)

Limitazioni alla protezione da danni accidentali

- HP NON SARÀ RESPONSABILE DI ALCUN DANNO INCIDENTALE O CONSEGUENZIALE, INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, DANNI ALLA PROPRIETÀ, PERDITA DI TEMPO O DI DATI DERIVANTI DAL GUASTO DI QUALSIASI PRODOTTO O APPARECCHIATURA O DA RITARDI NEL SERVIZIO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI EROGARE IL SERVIZIO STESSO.
- HP si riserva il diritto di verificare fisicamente il prodotto e/o collaborare con il cliente per autorizzare un reclamo inviato per danno accidentale da maneggiamento.
- HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti HP anziché effettuarne la riparazione. Il prodotto oggetto di copertura diventa di proprietà di HP e deve essere restituito ad HP (o un referente HP) a spese di HP. HP si riserva il diritto di sostituire il prodotto con un prodotto rifabbricato o ricondizionato. I progressi in campo tecnologico possono determinare la presenza di un prodotto sostitutivo con un prezzo di vendita inferiore rispetto al prodotto originale.
- HP si riserva il diritto di rifiutare le richieste di acquisto del servizio di protezione da danni accidentali a propria esclusiva discrezione.
- Danni alle periferiche esterne collegate all'unità base. La copertura con protezione da danni accidentali si estende solo al computer di base.

Disposizioni generali/Altre esclusioni

Potrebbero essere addebitate le spese di trasferta; fare riferimento all'ufficio vendite HP locale.

Informazioni sugli ordini

Per ulteriori informazioni o per ordinare i servizi HP di restituzione supporto hardware off-site, contattare il referente commerciale locale HP.



Per maggiori informazioni, consultare hp.com/go/cpc

Per ulteriori informazioni sui servizi HP Care Pack consultare 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.

© Copyright 2020 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.

