



# Servizi Premium Care per personal computer

## I servizi Care Pack sono parte di HP Care

### Vantaggi del servizio

- Arrivo del tecnico HP presso la sede dell'utente entro il giorno lavorativo successivo
- Accesso esteso per assistenza da remoto: 13 ore al giorno, sei giorni a settimana
- Riduzione dei downtime per migliorare la produttività
- Priorità di evasione delle richieste con tempi di attesa ridotti
- Accesso a esperti HP qualificati nell'assistenza
- Supporto software collaborativo da remoto di terze parti

### Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto
- Supporto hardware on site
- Componenti e materiali sostitutivi
- Finestre di copertura per supporto hardware
- Tempi di risposta on site per supporto hardware
- Lavoro fino a compimento
- Gestione escalation
- Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici
- Soluzione HP di supporto elettronico da remoto
- Orario lavorativo esteso con finestra di copertura per assistenza da remoto 13x6
- Gestione chiamate collaborativa
- Tecnici HP qualificati

I servizi Premium Care per personal computer sono stati ideati per aziende con personale IT limitato o prive di personale IT che acquistano prodotti informatici e prodotti software selezionati di terze parti.

I servizi Premium Care per personal computer mettono a disposizione del cliente un contatto univoco, che fornirà assistenza in relazione alle richieste di supporto per prodotti e software in ambito informatico. HP fornisce le competenze tecniche delle sue risorse durante un orario lavorativo esteso (13 ore al giorno, 6 giorni a settimana) per la risoluzione di problemi relativi all'assistenza hardware e software.

Con i servizi Premium Care per personal computer non dovrai perdere tempo per capire se esiste un problema hardware o software. Potrai chiamare direttamente HP e i nostri professionisti dell'assistenza determineranno la presenza o meno di un problema hardware o software.

Se il guasto segnalato riguarda un prodotto software di terze parti, HP trasferirà la chiamata al fornitore del prodotto per procedere alla risoluzione del problema come specificato nell'accordo di assistenza con il fornitore software. HP fornirà al fornitore la documentazione necessaria relativa alla problematica per consentire una rapida risoluzione.

Se il guasto riguarda un prodotto hardware HP coperto da garanzia, HP fornirà assistenza hardware specializzata, on site o da remoto, per la risoluzione del guasto.

## Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Diagnosi dei problemi ed assistenza da remoto</b>	<p>Una volta avviata la richiesta di supporto da parte del cliente e confermata la ricezione da parte di HP, quest'ultima agirà entro la finestra di copertura predefinita per isolare il guasto hardware o software, individuarne le cause da remoto e risolvere il problema. Prima di effettuare qualsiasi intervento di assistenza on site, HP potrà avviare e svolgere un'analisi diagnostica a distanza, utilizzando soluzioni di supporto da remoto per accedere ai prodotti oggetto di garanzia, oppure utilizzando altri mezzi disponibili al fine di facilitare la risoluzione del guasto da remoto.</p> <p>HP fornirà assistenza telefonica per l'installazione di firmware e ricambi Customer Self Repair (CSR) installabili dall'utente, durante la finestra di copertura del servizio.</p> <p>Indipendentemente dalla finestra di copertura del cliente, è possibile segnalare i guasti dell'hardware o del software oggetto di copertura ad HP per telefono o tramite il portale web, a seconda di quanto disponibile a livello locale, oppure sotto forma di segnalazione automatizzata dell'evento tramite le soluzioni elettroniche di supporto a distanza HP, 24 ore su 24, sette giorni a settimana. HP confermerà la ricezione della chiamata registrando l'evento, assegnandogli un ID e comunicandolo al cliente. HP si riserva il diritto di determinare la soluzione finale di tutti i guasti segnalati.</p>

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Supporto hardware on site</b>	<p>Per i guasti hardware che, secondo HP, non possono essere risolti da remoto, un rappresentante autorizzato HP fornirà supporto tecnico on site per i prodotti hardware coperti da garanzia, allo scopo di riportarli in condizioni operative. In alcuni casi, HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti hardware anziché effettuarne la riparazione. I prodotti sostitutivi sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.</p> <p>"Fix-on-Failure": in concomitanza alla fornitura del supporto tecnico on site, HP potrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installare miglioramenti tecnici disponibili in commercio, al fine di consentire al cliente l'adeguato funzionamento dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con i componenti sostitutivi hardware forniti da HP.</li> <li>• Installare aggiornamenti firmware disponibili che, secondo l'opinione di HP, non sono installabili dal cliente e risultano necessari per ripristinare il prodotto oggetto di copertura alle condizioni di corretto funzionamento o per mantenerne la supportabilità da parte di HP, e per i quali il cliente possiede la relativa licenza d'uso, ove applicabile.</li> </ul> <p>"Fix-on-Request": in aggiunta, su richiesta del cliente, HP installerà, durante la finestra di copertura, aggiornamenti critici del firmware, definiti da HP come non installabili dal cliente e per i quali il cliente possiede la relativa licenza d'uso, ove applicabile. Gli aggiornamenti critici del firmware sono aggiornamenti firmware raccomandati dalla divisione prodotti HP per l'installazione immediata.</p>
<b>Componenti e materiali sostitutivi</b>	<p>HP fornirà componenti e materiali sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto hardware oggetto di copertura, inclusi ricambi e materiali per miglioramenti tecnici raccomandati disponibili in commercio. I componenti sostitutivi forniti da HP sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I componenti sostituiti diventano di proprietà di HP. I clienti che desiderano trattenere i componenti sostitutivi dovranno corrispondere il prezzo di listino meno eventuali sconti applicati sul componente sostitutivo.</p> <p>Le forniture e i materiali di consumo non sono supportati e non saranno forniti come parte del servizio; alle forniture e materiali di consumo si applicano le condizioni standard di garanzia.</p> <p><b>Massimo ciclo di vita supportato/massimo utilizzo:</b></p> <p>I ricambi e componenti che hanno superato il loro 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 saranno forniti, riparati o sostituiti come parte di questo servizio.</p>
<b>Finestre di copertura per supporto hardware</b>	<p>La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura durante cui vengono erogati i servizi di supporto hardware on site o da remoto. Le richieste ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno successivo a quello per cui il cliente dispone della finestra di copertura del servizio.</p> <p>Sono disponibili le finestre di copertura che seguono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orario lavorativo standard, giorni lavorativi standard (9x5) per supporto hardware on site: il servizio è disponibile per 9 ore al giorno, tra le 8 e le 17 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.</li> <li>• Orario lavorativo esteso (13x6) per supporto hardware da remoto: il servizio è disponibile per 13 ore al giorno, tra le 8 e le 21 ora locale, dal lunedì al sabato, con esclusione delle ferie di HP.</li> </ul> <p>La finestra di copertura è soggetta a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>

<b>Caratteristica</b>	<b>Specifiche di fornitura</b>
<b>Tempi di risposta on site per supporto hardware</b>	<p>Per i guasti dell'hardware oggetto di garanzia non risolvibili da remoto, HP farà ogni sforzo ragionevole per assistere il cliente on site entro i tempi di risposta on site specificati.</p> <p>I tempi di risposta on site indicano il periodo di tempo compreso tra la chiamata iniziale ricevuta e la conferma da parte di HP. Le chiamate ricevute al di fuori della finestra di copertura on site saranno ritenute ricevute il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro il giorno seguente di copertura.</p> <p>I tempi di risposta on site terminano nel momento in cui il rappresentante autorizzato HP raggiunge la sede del cliente, o quando l'evento segnalato viene chiuso poiché, secondo HP, allo stato corrente non necessita di un intervento on site.</p> <p>I tempi di risposta sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono anche essere rimandati al giorno successivo, se incluso nella finestra di copertura.</p> <p>Per questo servizio è disponibile il seguente tempo di risposta on site:</p> <p>Intervento on site entro il giorno successivo: un rappresentante autorizzato HP si reca in loco dal cliente, durante la finestra di copertura, per avviare il servizio di manutenzione hardware il giorno di copertura successivo alla ricezione e accettazione della chiamata da parte di HP. Le chiamate ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno ritenute ricevute il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro il giorno di copertura seguente.</p> <p>Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>
<b>Lavoro fino a compimento</b>	<p>Dopo aver raggiunto la sede del cliente, il rappresentante autorizzato HP continuerà a fornire il servizio, on site o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto. L'opera di assistenza potrà essere temporaneamente sospesa, in caso fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, riprendendo non appena disponibili.</p> <p>La riparazione è considerata completa quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito.</p>
<b>Gestione escalation</b>	<p>HP ha stabilito procedure formali di escalation, al fine di facilitare la risoluzione delle problematiche più complesse. La direzione locale HP si occupa di coordinare l'escalation del problema, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per risolvere il problema.</p>
<b>Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici</b>	<p>Come parte del servizio, HP fornisce l'accesso a selezionati strumenti elettronici e basati sul web disponibili in commercio. Il cliente ha accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità selezionate rese disponibili a utenti registrati, come il download di firmware o patch selezionati di HP che potrebbero richiedere diritti supplementari attraverso accordi relativi ad HP Software Support, l'abbonamento a servizi proattivi di avvisi 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.</li> <li>• Ricerche di più ampio respiro basate sul web tra documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi.</li> <li>• Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso tramite password.</li> <li>• Uno strumento basato sul web per l'invio di domande direttamente ad HP. Tale strumento consente di risolvere i problemi velocemente tramite una procedura di pre-qualificazione, che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa meglio indicata. Lo strumento consente inoltre di visualizzare lo stato delle singole richieste di assistenza o supporto, incluse quelle effettuate per telefono.</li> <li>• Ricerca in banche dati gestite da HP o terze parti su alcuni prodotti di terze parti, allo scopo di recuperare informazioni sui prodotti, trovare risposte a dubbi e problemi, e partecipare a forum di supporto. Questo servizio potrebbe essere limitato da restrizioni di accesso da parte di terze parti.</li> </ul>
<b>Soluzione di supporto elettronico da remoto</b>	<p>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, anche per godere di una visione aziendale degli incidenti aperti e dello storico. Lo specialista di supporto HP accederà al sistema da remoto unicamente su autorizzazione del cliente. L'accesso al sistema da remoto consente al tecnico HP di individuare il problema in modo più efficiente e di risolverlo più velocemente.</p>

<b>Caratteristica</b>	<b>Specifiche di fornitura</b>
<b>Soluzione HP di supporto elettronico da remoto</b>	La soluzione HP 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, anche per godere di una visione aziendale degli incidenti aperti e dello storico. Lo specialista di supporto HP accederà al sistema da remoto unicamente su autorizzazione del cliente. L'accesso al sistema da remoto consente al tecnico HP di individuare il problema in modo più efficiente e di risolverlo più velocemente.
<b>Orario lavorativo esteso con finestra di copertura per assistenza da remoto 13x6</b>	<p>Il call center HP fornisce supporto da remoto 13x6. Il servizio è disponibile per 13 ore al giorno, tra le 8 e le 21 ora locale, dal lunedì al sabato, con esclusione delle ferie di HP.</p> <p>Questa finestra di copertura è soggetta a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p> <p>Il supporto per il software di terze parti è strettamente correlato ai termini del contratto che il cliente ha stipulato con il fornitore del software.</p> <p>HP, a sua totale e unica discrezione, determinerà la complessità del problema e se tale problema debba essere risolto dal fornitore terza parte.</p>
<b>Gestione chiamate collaborative</b>	<p>Se HP stabilirà che il problema è causato dal software di terze parti, HP offrirà al cliente il proprio supporto per la segnalazione dell'evento presso il fornitore del software.</p> <p>In quanto parte della richiesta iniziale, HP trasmetterà al fornitore la documentazione derivante dal processo di troubleshooting. Allo scopo di avviare la richiesta di servizio con il fornitore a nome del cliente, il cliente deve essere titolare di un contratto di supporto software con il fornitore del software valido e in vigore, che consenta di effettuare richieste e ricevere assistenza, di intraprendere ogni passaggio necessario per garantire ad HP l'inoltro della chiamata a nome del cliente e di fornire ad HP la necessaria autorizzazione e le informazioni relative al contratto.</p> <p>Dopo il coinvolgimento del fornitore del software, HP chiuderà la richiesta di assistenza: il cliente potrà comunque aprire una richiesta correlata con HP se necessario, utilizzando l'ID della richiesta originale.</p> <p>HP declina ogni responsabilità in relazione al software di terze parti.</p> <p>Si raccomanda di contattare i nostri uffici vendite HP o rivenditori nel mondo per un elenco completo di prodotti software standard o preinstallati supportati da terze parti.</p>
<b>Tecnici HP qualificati</b>	I servizi Premium Care per personal computer offrono al cliente l'accesso a un call center dedicato, all'interno del quale professionisti competenti e specialisti abilitati forniranno una risposta diretta e immediata alle richieste.

## Specifiche

**Tabella 2.** Caratteristiche opzionali del servizio

<b>Caratteristica</b>	<b>Specifiche di fornitura</b>
<b>Protezione da danni accidentali</b>	<p>Per i prodotti idonei, alla protezione da danni accidentali da maneggiamento possono essere aggiunti specifici livelli di fornitura. Nei casi in cui sia applicabile la protezione da danni accidentali, il cliente ottiene, come parte del servizio, la tutela da danni accidentali da maneggiamento sul prodotto hardware oggetto di copertura.</p> <p>I danni accidentali si definiscono come danni materiali a un prodotto causati o derivanti da un incidente improvviso e imprevisto, purché avvenuto nel corso del suo normale utilizzo. Gli incidenti oggetto di copertura includono versamenti di liquidi non intenzionali sull'unità o al suo interno, cadute e sovratensione elettrica, oltre a rottura o danneggiamento di display LCD e rottura di componenti. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi alla tutela da danni accidentali sono inclusi nella sezione "Limitazioni al servizio".</p>
<b>Trattenimento supporto difettoso</b>	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. Tutti i dischi e unità SSD/Flash idonei facenti parte di un sistema oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperti dall'opzione di trattenimento supporto difettoso. Salvo indicazioni contrarie contenute in questo documento o nelle attuali condizioni di vendita HP, HP rinuncia al diritto di prendere possesso di un disco o unità SSD/Flash difettosi coperti dall'opzione di servizio di trattenimento supporto difettoso, qualora al cliente venga consegnato un prodotto sostitutivo da HP. Il cliente tratterà tutti i dischi rigidi o le unità SSD/Flash difettosi supportati da HP, all'interno dell'accordo di assistenza HP, e il cliente rimane pienamente responsabile della protezione e della privacy dei dati sensibili presenti su dischi rigidi o unità SSD/Flash difettosi.

## Distanze di percorrenza per il supporto

I tempi di risposta on site per supporto hardware sono unicamente applicabili a siti ubicati entro un raggio di 160 km dall'hub di supporto HP designato. Il supporto a siti ubicati entro un raggio di 320 km dall'hub di supporto HP designato è fornito senza costi supplementari per il cliente. Se il sito è ubicato oltre un raggio di 320 km dall'hub di supporto HP designato, sarà addebitato un costo per il viaggio.

Le distanze e i costi, ove applicabili, possono variare localmente.

I tempi di risposta presso i siti ubicati in un raggio superiore a 160 km dall'hub di supporto HP designato saranno modificati per i viaggi più lunghi, come mostrato nella tabella sottostante.

<b>Distanza dall'ufficio del responsabile primario dell'assistenza HP</b>	<b>Servizio con intervento on site entro il giorno successivo</b>
0–160 km	Servizio entro il giorno di copertura successivo
161–320 km	1 giorno supplementare di copertura
321–480 km	2 giorni supplementari di copertura
Oltre 480 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

## Copertura

Questo servizio fornisce copertura per i prodotti hardware idonei a marchio HP o Compaq e per componenti interni forniti e supportati da HP (come unità di memoria e CD-ROM), così come per i relativi accessori a marchio HP o Compaq acquistati con il prodotto principale, come mouse, tastiera, docking station, replicatore porte o adattatore AC.

Monitor esterni o periferiche acquistate separatamente e non fisicamente integrate al prodotto principale non sono coperti da questo servizio.

Gli articoli di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti removibili, batterie sostituibili dal cliente per notebook o tablet, penne per tablet, kit di manutenzione e altre forniture, così come dispositivi di manutenzione e non HP, non sono coperti da questo servizio.

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 per il cliente. HP collaborerà con il cliente suggerendo un componente sostitutivo. Non tutti i componenti dispongono di ricambi in tutti i paesi, a seconda delle capacità di supporto locali.

## Prerequisiti

HP, a sua sola discrezione, ha facoltà di effettuare un audit dei prodotti oggetto di copertura. In caso fosse necessario tale audit, un rappresentante autorizzato HP contatterà il cliente per concordare lo svolgimento dell'audit entro il periodo iniziale di 30 giorni. Nel corso dell'audit, saranno raccolti i dati chiave di configurazione del sistema e sarà effettuato un inventario dei prodotti oggetto di copertura. I dati raccolti nel corso dell'audit consentiranno ad HP di pianificare e mantenere un magazzino ricambi di livello e presso un sito appropriato; inoltre, consentiranno ad HP di monitorare e identificare possibili problemi hardware futuri, rendendo così le riparazioni più veloci ed efficienti. A sola discrezione di HP, l'audit potrà essere svolto on site, con accesso al sistema da remoto, tramite strumenti audit da remoto o al telefono.

## Responsabilità del cliente

Se il cliente non agirà in base alle sue specifiche responsabilità, a discrezione di HP, HP o il fornitore di servizi autorizzato da HP i) non sarà tenuto a fornire i servizi come descritti, o ii) eseguirà tali servizi a spese del cliente secondo i tempi e i costi prevalenti sul mercato.

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP deve 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 oggetto di copertura cambi località, la registrazione (o l'adeguata modifica ad una registrazione HP già avvenuta) andrà effettuata entro dieci 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 autodiagnostici, e installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi
- Installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

Il cliente è responsabile per l'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware di natura critica e installabili dall'utente, così come di componenti sostituibili dall'utente (CRS - Customer Self Repair) e prodotti sostitutivi consegnati al cliente.

Il cliente accetta di pagare costi supplementari nel caso in cui richieda ad HP di installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente. Qualsiasi ulteriore costo supplementare per il cliente sarà applicato in base a tempi e materiali, se non diversamente concordato preventivamente per iscritto tra HP e il cliente.

Nei casi in cui, per risolvere un problema, siano spediti componenti sostituibili dall'utente (CRS - Customer Self Repair) o prodotti sostitutivi, il cliente è tenuto a restituire il componente o prodotto difettoso ad HP entro il lasso di tempo stabilito da HP. Se HP non riceve il componente o prodotto difettoso entro il periodo di tempo designato, o se il componente o prodotto risulta materialmente danneggiato, il cliente è tenuto a corrispondere un costo per il componente o prodotto difettoso, come determinato da HP.

Il cliente è tenuto a registrare le apparecchiature elettroniche HP e mantenere aggiornate le relative informazioni di registrazione al fine di accedere a informazioni riservate in merito al prodotto e ricevere notifiche proattive o altri servizi disponibili per il cliente.

Per i servizi Premium Care per personal computer che includono la tutela da danni accidentali da maneggiamento, il cliente sarà tenuto a segnalare il danno accidentale ad HP entro 30 giorni dalla data dell'incidente, per consentire ad HP di accelerare 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. Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il cliente deve costantemente utilizzare tali accessori per avere diritto a usufruire della tutela da danni accidentali per il prodotto oggetto di copertura.

Con l'opzione di copertura ai sensi del servizio di trattenimento supporti difettosi, è responsabilità del cliente:

- Trattenere sotto il proprio controllo dischi rigidi o unità SSD/Flash durante tutto il periodo di assistenza da parte HP; HP non sarà responsabile per i dati contenuti in dischi rigidi o le unità SSD/Flash
- Assicurarsi che i dati sensibili su dischi rigidi o unità SSD/Flash trattenuti siano cancellati o messi in sicurezza
- Assicurare la presenza di un rappresentante autorizzato per trattenere dischi rigidi o unità SSD/Flash, accettare dischi rigidi o unità SSD/Flash sostitutivi, fornire ad HP i dati identificativi di ogni disco rigido o unità SSD/Flash trattenuto; e, su richiesta di HP, sottoscrivere un documento fornito da HP con il quale si conferma il trattenimento di tali dischi rigidi o unità SSD/Flash
- Distruggere dischi rigidi o unità SSD/Flash trattenuti e/o assicurarsi che dischi rigidi o unità SSD/Flash non siano posti nuovamente in uso
- Eliminare tutti i dischi rigidi o unità SSD/Flash trattenuti contenenti i dati in conformità con le leggi e regolamenti 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 restituirà 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 dischi rigidi o unità SSD/Flash oggetto di noleggio, finanziamento o leasing, e HP non sarà responsabile del mantenimento della riservatezza o privacy dei dati sensibili eventualmente rimasti su tali dischi rigidi o unità SSD/Flash.

Per il supporto software collaborativo di terze parti, il cliente è tenuto a:

- Accertarsi che tutti i prodotti software siano dotati di regolare licenza
- Aderire ai termini e condizioni di licenza così come indicato dal produttore originale del software o dal venditore
- Consentire al personale HP l'accesso completo ed incondizionato a tutti i prodotti software oggetto di supporto; se si applicano restrizioni di sicurezza a sistemi supportati, al cliente potrà essere richiesto di assumersi ulteriori responsabilità per la manutenzione del sistema e del software

## Limitazioni al 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 fornitura 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 (CSR), o anche di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di fornitura più appropriato per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo.

Se il cliente accetta i componenti CSR raccomandati e uno di questi viene fornito per riportare il sistema in condizioni operative, il livello di servizio on site non sarà applicabile. In questi casi, HP è solita spedire i componenti CSR di natura critica al funzionamento del prodotto tramite corriere espresso alla sede del cliente. Per maggiori dettagli sui componenti e procedure CSR, è possibile consultare la pagina [hp.com/go/selfrepair](https://hp.com/go/selfrepair)

I tempi di risposta on site non sono applicabili se il servizio può essere fornito tramite diagnosi da remoto, supporto da remoto o altri metodi di assistenza descritti sopra.

### Limitazioni al servizio di trattenimento supporto difettoso

Il servizio di trattenimento supporto difettoso è applicabile unicamente a dischi rigidi o unità SSD/Flash idonei sostituiti da HP a causa di un funzionamento difettoso. Non è applicabile alla sostituzione di dischi rigidi o unità SSD/Flash non difettosi.

I dischi rigidi o unità SSD/Flash definiti 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 coperti dall'opzione del servizio di trattenimento supporto difettoso.

I tassi di guasti di dischi rigidi o unità SSD/Flash sono costantemente monitorati: HP si riserva il diritto di cancellare il servizio con preavviso di 30 giorni se ha ragione di credere che il cliente stia facendo un uso eccessivo del servizio di trattenimento supporti difettosi, come quando la sostituzione dei dischi rigidi o unità SSD/Flash difettosi supera i tassi di guasti standard del sistema coinvolto.

HP DECLINA OGNI RESPONSABILITÀ IN RELAZIONE AI CONTENUTI DI O ALLA DISTRUZIONE DI QUALSIASI DISCO O UNITÀ SSD/FLASH TRATTENUTI DAL CLIENTE. SALVO INDICAZIONI CONTRARIE CONTENUTE NELLE ATTUALI CONDIZIONI DI VENDITA HP O NELLA SCHEDA TECNICA, IN NESSUN CASO HP, LE SUE FILIALI, SUBCONTRAENTI E FORNITORI SONO DA RITENERSI RESPONSABILI PER I DANNI O LA PERDITA DI DATI O QUALSIVOGLIA DANNO INDIRECTO, SPECIALE, ACCIDENTALE O CONSEGUENTE IN BASE AL SERVIZIO DI TRATTENIMENTO SUPPORTO DIFETTOSO.

### Esclusioni al servizio di tutela da danni accidentali

L'idoneità all'acquisto del servizio danno accidentale 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 danno accidentale tutela da danni accidentali improvvisi e imprevisti da maneggiamento, purché tali danni si verifichino nel corso del normale utilizzo. Esso non copre le seguenti situazioni e i danni dovuti a:

- Normale usura, variazioni di colore, consistenza o finitura, deterioramento graduale, ruggine, polvere o corrosione
- Incendio, incidente in veicolo o domestico (nei casi in cui l'incidente sia coperto da una polizza assicurativa o da altra garanzia di prodotto), eventi naturali (includere, a titolo esemplificativo, le 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), negligenza dell'operatore, utilizzo improprio, maneggiamento improprio, alimentazione elettrica impropria, riparazioni o tentativi di riparazioni non autorizzati, modifiche, 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 detersivi 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 (inclusa, ma non limitata 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), 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; 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 dei servizi Premium Care per personal computer
- Obsolescenza del prodotto
- Qualsiasi apparecchiatura trasferita al di fuori della nazione di acquisto e non coperta da 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 o qualsiasi azione volontaria volta a causare danno al prodotto coperto
- Comportamento incauto, negligente o illecito nel maneggiamento o nell'uso del prodotto; se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il cliente deve costantemente utilizzare tali accessori per avere diritto a usufruire della tutela da danni accidentali; il comportamento incauto, negligente o illecito, comprende, ma non è limitato a, trattamento e uso del/dei prodotto/i coperto/i in modo dannoso, nocivo oppure offensivo, che possa generarne il danneggiamento, e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto; qualsiasi danno risultante da simili atti NON è coperto dal presente servizio di protezione da danni accidentali.

Per i prodotti HP commerciali, il danno accidentale da maneggiamento è limitato a un evento per prodotto per 12 mesi, a cominciare dalla data di inizio dei servizi Premium Care per personal computer.

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 dei servizi Premium Care per personal computer rimarranno validi, salvo disposizioni contrarie specifiche del paese di acquisto.

Per i clienti con uno storico particolarmente elevato di incidenti, HP si riserva inoltre il diritto di negare l'accettazione della richiesta di acquisto della tutela da danni accidentali da maneggiamento.

**Per maggiori informazioni**  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

**Iscriviti per ricevere gli aggiornamenti**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia addizionale o una condizione, espressa o implicita, in fatto o in diritto. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali o omissioni qui contenuti.

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: tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

