



Supporto hardware HP il giorno lavorativo successivo con copertura Travel per professionisti in trasferta

Servizi HP Care Pack



Vantaggi del servizio

- Supporto hardware HP durante le trasferte
- Comodo supporto on-site, dove disponibile
- Tempi di risposta affidabili
- Copertura a livello internazionale

Principali caratteristiche del servizio

- Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto
- Supporto hardware on-site
- Materiali e parti di ricambio
- Copertura negli orari lavorativi standard
- Risposta on-site il giorno lavorativo successivo, in base a disponibilità locale
- Copertura notebook e tablet di categoria commercial
- Servizio di trattenimento dei supporti difettosi (opzionale; solo per i prodotti idonei)
- Servizio di protezione da danni accidentali (opzionale)

Panoramica del servizio

Il servizio di Supporto hardware il giorno lavorativo successivo con copertura Travel per professionisti in trasferta offre una soluzione di assistenza per i dispositivi mobili HP nuovi. Questo servizio, semplice e comodo, è disponibile nei Paesi e nelle località geografiche elencati nella [guida di riferimento](#). Il servizio è disponibile per una selezione di prodotti a marchio HP e include, in base alla disponibilità locale, tempi di risposta on-site entro il giorno lavorativo successivo (con diagnosi dei problemi da remoto nella lingua locale nei Paesi partecipanti) a supporto della risoluzione dei problemi relativi all'hardware. L'assistenza viene fornita negli orari lavorativi standard locali.

Caratteristiche e specifiche

Copertura per le trasferte

La copertura Travel è disponibile nella maggior parte delle aree geografiche del mondo, con un elenco di Paesi e località geografiche in continua espansione. Un elenco dettagliato e aggiornato è disponibile nella [guida di riferimento](#). L'elenco fornisce informazioni in merito alla disponibilità geografica del supporto hardware il giorno lavorativo successivo con copertura Travel per i professionisti in trasferta, incluse le opzioni di tutela da danni accidentali e trattenimento dei supporti difettosi. L'elenco di Paesi e località geografiche è soggetto a modifiche senza preavviso. HP consiglia di verificare la copertura Travel sul [sito web](#) prima di partire.

Quando il Cliente si trova in una di tali località, fuori dal Paese in cui è stato acquistato il prodotto, HP:

- Fornirà il numero di telefono dell'HP Global Solution Center per il Paese o località geografica pertinente, disponibile sul [sito web](#) di HP.
- Accetterà le chiamate dal Paese o dalla località geografica di trasferta, provenienti dal Cliente o dall'help desk dell'azienda del Cliente.
- Eseguirà la diagnosi relativa al livello di malfunzionamento dell'hardware.
- Organizzerà il servizio di intervento il giorno lavorativo successivo presso il luogo indicato dal Cliente nei Paesi o nelle località geografiche partecipanti o procederà con la consegna di una parte di ricambio, secondo necessità.
- Fornirà le parti necessarie per la riparazione in conformità con le specifiche hardware, a condizione che tali parti siano disponibili nella località di trasferta.

Caratteristiche e specifiche (continua)

Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto

Una volta richiesto un servizio tramite il numero telefonico assegnato al supporto HP, HP collaborerà con il Cliente entro la finestra di copertura per isolare il problema all'hardware e risolverlo da remoto. Prima di qualsiasi intervento on-site, HP si riserva il diritto di avviare ed eseguire procedure diagnostiche da remoto, utilizzando gli strumenti elettronici di supporto remoto (ove disponibili) per accedere ai prodotti oggetto di copertura. In alternativa, HP potrebbe utilizzare altri metodi disponibili per la risoluzione dei problemi da remoto.

Quando si riscontra un problema di hardware all'esterno del Paese di acquisto, il Cliente deve innanzitutto contattare HP per richiedere supporto nei giorni e negli orari lavorativi locali ai numeri telefonici locali, disponibili sul [sito web](#) di HP.

Supporto hardware on-site

Per i problemi hardware tecnici che non possono essere risolti da remoto, secondo la valutazione di HP, un rappresentante autorizzato di HP fornirà supporto tecnico on-site sui prodotti hardware coperti per riportarli alla condizione operativa. HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti anziché effettuarne la riparazione. I prodotti sostitutivi sono nuovi o funzionalmente equivalenti ai prodotti nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.

Inoltre, HP potrà installare miglioramenti tecnici disponibili per garantire il corretto funzionamento dei prodotti hardware e per garantire la compatibilità con le parti di ricambio hardware fornite 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.

Materiali e parti di ricambio

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.

Le parti di ricambio e i materiali di consumo non sono supportati e non saranno forniti nell'ambito di questo servizio; per le parti di ricambio e i materiali di consumo si applicano i termini e le condizioni di garanzia standard. Le parti e i componenti che hanno raggiunto 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.

Per ulteriori informazioni, consultare la sezione "copertura" della presente scheda tecnica.

Copertura limitata per notebook (caratteristica opzionale)

Per i prodotti PC idonei, è possibile scegliere la copertura limitata per notebook. Questa copertura non estende il livello di servizi offerti dal servizio HP Care Pack a monitor esterni o altri accessori esterni. La docking station o il replicatore di porte sono idonei per la copertura nel Paese in cui è stato acquistato il servizio HP Care Pack, ma non sono idonei alla copertura in caso di trasferta al di fuori del Paese di acquisto.

Caratteristiche e specifiche (continua)

Caratteristiche opzionali del servizio

- **Protezione da danni accidentali:** livelli di servizio specifici possono includere la protezione contro danni accidentali di prodotti hardware idonei al servizio, dovuti al maneggiamento dei prodotti stessi. 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. A titolo esemplificativo, gli incidenti oggetto di copertura includono versamenti non intenzionali di liquidi sull'unità o al suo interno, cadute e sovratensioni elettriche, oltre a rottura o danneggiamento di display LCD e rottura di parti. Potrebbero essere applicate limitazioni in base al Paese; contattare il referente HP di zona.
- **Trattenimento dei supporti difettosi:** questa opzione consente di trattenere le unità disco rigido o i componenti delle unità SSD/flash difettosi che non si desidera cedere a causa di dati riservati eventualmente contenuti in essi. Tutte le unità idonee facenti parte di un sistema oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperte dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

Specifiche di fornitura

Finestra di copertura

La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on-site o da remoto. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno lavorativo successivo a quello per cui il Cliente dispone della finestra di copertura del servizio.

La finestra di copertura per questo servizio corrisponde agli orari lavorativi standard, nei giorni lavorativi standard: il servizio è disponibile dalle 08:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei festivi HP (che variano in base al Paese e alla località geografica), o nei giorni e negli orari lavorativi standard vigenti del Paese o località geografica in cui viene richiesto il servizio.

Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Contattare un referente commerciale per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.

Tempo di risposta per l'intervento on-site

Il tempo di risposta per l'intervento on-site specifica il periodo di tempo tra la richiesta di assistenza e l'esecuzione della stessa. Ha inizio al momento della ricezione e della registrazione da parte di HP della prima richiesta di assistenza e termina all'arrivo del rappresentante autorizzato di HP nella sede del Cliente, se ciò avviene entro la finestra di copertura specificata. I tempi di intervento sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono estendersi fino al giorno lavorativo successivo incluso nella finestra di copertura.

Il tempo di risposta per l'intervento on-site per questo servizio è "il giorno lavorativo successivo on-site". Un rappresentante autorizzato di HP si recherà alla sede del Cliente, durante il periodo di copertura, per avviare il servizio di manutenzione hardware il giorno di copertura successivo alla registrazione della richiesta di assistenza.

Potrebbero essere applicate limitazioni locali, come distanze di percorrenza di servizio con tempi di risposta adattati, in base alla località geografica in cui viene richiesto il supporto hardware. Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare il referente commerciale HP.

Specifiche di consegna (continua)

Copertura

Questo servizio copre i PC HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP, tra cui unità di memoria e ottiche. Sono inclusi gli accessori a marchio HP correlati acquistati in combinazione con e inclusi nella confezione originale del prodotto desktop, workstation, thin client, notebook o tablet principale, tra cui mouse, tastiera, docking station, jacket, replicatore di porte o 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.

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.

Per i sistema POS (Point-Of-Sale) e i pacchetti di prodotti HP quali soluzioni POS per il retail o point-of-sale mobili, il presente servizio copre esclusivamente l'unità di base, a meno che nel servizio non sia specificato che si tratta di un servizio per soluzioni POS, che copre l'unità di base e fino a sei periferiche con numeri di parte e numeri di serie HP, tra cui cassette di registratori di cassa, stampanti, display con asta per monitor e lettori di codici a barre o scanner portatili acquistati di serie con la soluzione POS o il pacchetto di prodotti.

La copertura per i sistemi multivendor idonei include tutti i componenti interni di serie forniti dal vendor, oltre a monitor esterno, tastiera e mouse.

Gli articoli di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet, kit di manutenzione 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

Nel caso in cui le responsabilità specificate del Cliente non vengano rispettate, HP (i) non avrà l'obbligo di fornire i servizi descritti oppure (ii) potrà erogare tali servizi a carico del Cliente in base alle tariffe per tempistiche e materiali vigenti.

Se richiesto da HP, il Cliente o un rappresentante autorizzato di HP dovranno registrare il prodotto hardware oggetto di supporto entro dieci giorni dall'acquisto di questo servizio, utilizzando le istruzioni di registrazione contenute in ogni confezione o nel documento inviato da HP tramite email o con altri metodi indicati da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto cambi definitivamente località, la registrazione (o l'adeguata modifica a una registrazione HP già avvenuta) dovrà essere effettuata entro dieci giorni dalla data della suddetta variazione.

Specifiche di consegna (continua)

Su richiesta, il Cliente è tenuto a supportare gli sforzi di risoluzione dei problemi da remoto di HP, tramite le seguenti azioni:

- Eseguire qualsiasi procedura diagnostica autonoma applicabile prima di segnalare ad HP il funzionamento difettoso di un prodotto hardware.
- Segnalare tempestivamente ad HP qualsiasi funzionamento difettoso del prodotto hardware.
- Fornire il numero di serie del prodotto oggetto di copertura.
- Fornire un indirizzo e numero telefonico locali.
- Essere presente all'arrivo del tecnico del supporto on-site o ricevere la consegna di parti tramite corriere.
- Consentire ad HP accesso completo e illimitato a tutte le sedi interessate alla fornitura del servizio da effettuare.
- 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 per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.

Il Cliente è responsabile dell'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware di natura critica e installabili dall'utente, così come di parti sostituibili dall'utente (CSR, Customer Self Repair) e prodotti sostitutivi che gli vengono consegnati.

Nel caso in cui vengano inviati componenti CSR per risolvere un problema, il Cliente è responsabile della restituzione della parte difettosa entro i tempi stabiliti da HP. Se HP non riceve la parte difettosa entro il periodo di tempo designato, o se la parte risulta fisicamente danneggiata, il Cliente è tenuto a corrispondere un costo per il componente difettoso, nella misura stabilita da HP.

Protezione da danni accidentali (opzionale)

Per le soluzioni HP Care Pack che includono il servizio di protezione da danni accidentali, è necessario segnalare i danni accidentali ad HP entro trenta giorni dalla data dell'evento affinché HP possa effettuare in tempi rapidi la riparazione del sistema. Nella segnalazione, è necessario indicare una spiegazione dettagliata dell'evento accidentale, incluso il momento, il luogo e le modalità con cui si è verificato tale evento, oltre a una descrizione dei danni all'unità. HP ha la facoltà di rifiutare la richiesta se non si forniscono tali informazioni, o nel caso in cui l'evento venga segnalato oltre trenta giorni dopo la data in cui si è verificato.

Trattenimento dei supporti difettosi (opzionale)

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

- Mantenere il controllo fisico dei dischi o delle unità SSD/flash, in qualsiasi momento; 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 protetti.
- 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 i dischi o le unità SSD/Flash 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 come prodotti in prestito, a noleggio o in leasing, il Cliente deve 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.

Limitazioni del servizio

A discrezione di HP, il servizio sarà fornito tramite una combinazione di supporto e diagnostica da remoto, servizi erogati off-site e altri metodi di erogazione dei servizi. Tra questi può rientrare la consegna, tramite corriere, di parti di ricambio CSR (Customer Self Repair) o di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di erogazione più idoneo per fornire al Cliente un supporto efficace e tempestivo.

HP si riserva il diritto di prelevare il prodotto oggetto della copertura dalla sede del Cliente per effettuare la riparazione.

Il Cliente è tenuto a restituire l'unità guasta al Paese di acquisto originale qualora un qualsiasi intervento di riparazione, compresa la protezione da danni accidentali, richieda la sostituzione del dispositivo. La sostituzione dell'intera unità non è disponibile al di fuori del Paese di acquisto originale per questo servizio. La copertura Travel è limitata alle riparazioni on-site e off-site dell'unità originale.

Le tempistiche di risposta on-site non sono applicabili se il servizio può essere erogato tramite diagnosi da remoto, supporto da remoto o altri metodi di assistenza descritti in precedenza.

Esclusioni dal supporto hardware il giorno lavorativo successivo per trasferte

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del Cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite al Cliente da HP.
- Servizi richiesti a causa della mancata adozione da parte del Cliente di azioni preventive precedentemente consigliate da HP.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, si rendono necessari a seguito di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, eseguire la manutenzione di o modificare hardware, firmware o software.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, sono richiesti a causa di uno scorretto maneggiamento o utilizzo del prodotto.
- Manutenzione preventiva da parte del Cliente.

Quando il Cliente viaggia al di fuori del Paese in cui ha acquistato il prodotto, i servizi di assistenza descritti saranno forniti solo se la località geografica/Paese dove il servizio è richiesto ed erogato è presente nell'elenco relativo ai Paesi/località geografiche incluso nella tabella disponibile nella [guida di riferimento](#). I servizi nell'ambito dell'accordo non sono disponibili in Paesi/località geografiche non elencati nella tabella. Livelli di servizio inferiori potrebbero, tuttavia, essere forniti in alcune località supplementari non incluse nella tabella.

Nel caso fossero necessari componenti per la riparazione non disponibili, in particolare componenti specifici per lingua o Paese, il Cliente avrà a disposizione le seguenti opzioni:

- Posticipare la richiesta di servizio finché il Cliente non avrà fatto ritorno nel Paese in cui ha acquistato il prodotto.
- Accettare la riparazione di una parte difettosa di un Paese diverso con una parte locale (ad esempio, la tastiera inglese/americana).

Componenti specifici per lingua e Paese, quali tastiere inglesi non internazionali, tastiere non in lingua locale o componenti per l'alimentazione elettrica specifici di un determinato Paese non sono in genere disponibili a livello internazionale e non sono coperti dai termini dell'accordo, ad eccezione del territorio compreso all'interno delle frontiere del Paese d'origine.

I servizi richiesti al di fuori del Paese di acquisto di origine sono limitati esclusivamente alle unità base. I servizi relativi a monitor esterni sono forniti solo nel Paese di acquisto di origine, nel caso in cui sia stata anche acquistata tale copertura supplementare. La docking station o il replicatore di porte sono idonei per la copertura nel Paese in cui il servizio HP Care Pack è stato acquistato, ma non sono coperti in caso di viaggio al di fuori del Paese di acquisto.

Gli articoli non a marchio HP sono esclusi dal servizio.

Limitazioni del servizio (continua)

Esclusioni dalla 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 in veicolo o domestico (nei casi in cui l'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 climatiche o ambientali non previste dalle specifiche di HP; esposizione a materiali pericolosi (inclusi quelli a rischio biologico); negligenza degli operatori; uso improprio; maneggiamento improprio; alimentazione elettrica impropria; riparazioni o tentativi di riparazione non autorizzati; collegamenti, installazioni o modifiche inadeguati o non autorizzati; atti vandalici; infestazioni o danni causati da animali o insetti; batterie difettose; perdite da batterie o 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, perdita, sparizione per cause non note o non spiegabili oppure smarrimento.
- Perdita o danneggiamento dei dati; interruzione delle attività aziendali.
- Frode (inclusa, a titolo esemplificativo, la comunicazione scorretta, fuorviante, errata o incompleta della modalità di danneggiamento dell'apparecchiatura da parte del Cliente al perito, al manutentore o ad HP).
- Danno estetico al prodotto, accidentale o di altro tipo, ovvero un danno che non influisce sul funzionamento e sull'operatività del prodotto.
- 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.
- 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 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 (ovvero, che si è verificata prima) 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 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.
- 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.

Limitazioni del servizio (continua)

- Qualsiasi atto inteso a causare danni al prodotto oggetto della copertura.
- Comportamento incauto, negligente o illecito nel maneggiamento o nell'uso del prodotto.
- Crepe o fori sull'unità quando i danni non si diffondono alla copertura esterna e/o rivelano circuiti interni o bordi affilati.
- Tasti della tastiera mancanti o guasti non correlati a un evento accidentale oggetto della copertura (ad es. caduta o fuoriuscita di liquidi).

Limitazioni alla 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.

Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto della copertura, il Cliente deve costantemente utilizzare tali accessori 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 contro i 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 del paese di acquisto.

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.

Limitazione al trattenimento dei supporti difettosi

Il servizio di trattenimento dei supporti difettosi è applicabile unicamente a unità disco rigido o unità SSD/flash idonee sostituite da HP a causa di un funzionamento difettoso. Non è applicabile alla sostituzione di unità disco rigido o unità SSD/flash non difettose.

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 coperti dall'opzione del servizio di trattenimento supporto difettoso.

I tassi di guasti di unità disco rigido o unità SSD/flash sono costantemente monitorati: HP si riserva il diritto di annullare il servizio con preavviso di trenta giorni se ha ragione di credere che il Cliente stia facendo un uso eccessivo del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, come nei casi in cui la sostituzione delle unità disco rigido o unità SSD/flash difettosi supera i tassi di guasti standard del sistema coinvolto.

HP non è soggetta ad alcun obbligo rispetto ai contenuti o alla distruzione di qualsiasi unità disco rigido o unità SSD/flash trattenuta dal Cliente o inviata ad HP dal Cliente. Salvo diversa indicazione nelle condizioni di vendita standard correnti di HP o nella scheda dei dati tecnici, in nessuna circostanza HP, le sue consociate, i suoi subappaltatori o i suoi fornitori possono essere ritenuti responsabili per danni incidentali, speciali o consequenziali derivanti dalla perdita o dall'utilizzo inappropriato dei dati coperti dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

Limitazioni del servizio (continua)

Diritto all'assistenza

La copertura Travel in Paesi/località geografiche diversi dal Paese di acquisto originale è limitata ai periodi di viaggio e non è valida per spostamenti permanenti in un'altra area geografica.

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 dal centro assistenza HP designato. Il supporto a siti ubicati entro 320 km dal centro assistenza HP designato è fornito senza costi supplementari per il cliente. Se il sito è ubicato a oltre 320 km dal centro assistenza HP designato, sarà addebitato un costo per il viaggio. Le distanze e i costi, ove applicabili, possono variare in alcune aree geografiche.

I tempi di risposta per i siti ubicati a oltre 160 km dal centro assistenza HP designato avranno tempi di risposta diversi, come mostrato nella tabella sottostante.

Distanza dal centro assistenza HP designato	Tempo di risposta per l'intervento on-site
0-160 km	Il giorno lavorativo successivo*
161-320 km	1 ulteriore giorno lavorativo*
321-480 km	2 ulteriori giorni lavorativi*
Oltre 480 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse*

* La definizione delle distanze di percorrenza e i corrispondenti tempi di risposta possono variare nei Paesi/località geografiche partecipanti. Per informazioni sulle distanze di percorrenza e i tempi di risposta modificati, contattare l'ufficio vendite locale

Informazioni sugli ordini

Per ottenere maggiori informazioni o per ordinare il Supporto hardware HP il giorno lavorativo successivo con copertura Travel per i professionisti in trasferta, contattare un rappresentante commerciale HP locale.

Termini e condizioni

Consultare i Termini e condizioni completi di HP Care Pack.

Per ulteriori informazioni

Per i dettagli, contattare il rappresentante commerciale o il partner di canale HP di zona oppure visitare il sito hp.com/go/pcandprintservices.

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



Condividete questo documento con i colleghi

I servizi HP sono regolati dalle condizioni e dai termini HP applicabili, in base alle indicazioni fornite al Cliente al momento dell'acquisto. Il Cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali 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 2019 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse 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 contenute.

5981-6650ITE, settembre 2019, Rev. 11

