

Channel Parts and Remote Service



I servizi Care Pack sono parte di HP Care

Caratteristiche principali del servizio

- Affidati all'esperienza dei tecnici dell'assistenza HP per la diagnosi dei problemi e l'assistenza da remoto
- Componenti e materiali sostitutivi inclusi
- Accesso immediato ai componenti sostitutivi mediante Advance Exchange

Panoramica del servizio

Channel Parts and Remote Service offre accesso a un'assistenza da remoto di alta qualità e ai ricambi per componenti hardware idonei al servizio. Consegheremo i componenti sostitutivi presso la sede indicata entro il giorno lavorativo successivo, prima ancora che abbiate riconsegnato i componenti difettosi a HP. Nel caso della consegna standard, le spese di spedizione sono già incluse.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Diagnosi dei problemi ed assistenza da remoto	Prima della spedizione di qualsiasi componente, il partner HP PartnerFirst Service collaborerà con il cliente al fine di isolare il problema all'hardware, eseguire la diagnosi del problema, trovare un rimedio e quindi la soluzione da remoto.
Advance Exchange	<p>HP fornirà componenti e materiali sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto hardware che rientra nel servizio, inclusi ricambi e materiali per miglioramenti tecnici raccomandati disponibili in commercio.</p> <p>I componenti difettosi verranno scambiati con i componenti sostitutivi. I componenti sostitutivi forniti da HP sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I componenti sostitutivi verranno inviati prima della ricezione di quelli difettosi da parte di HP al fine di garantire le tempistiche di consegna dei componenti selezionati. I componenti sostituiti diventano di proprietà di HP.</p> <p>I clienti che desiderano conservare, smagnetizzare o altrimenti distruggere i componenti sostitutivi dovranno corrispondere il prezzo di listino del 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. La riparazione o sostituzione di qualsiasi fornitura o materiale di consumo è responsabilità del cliente. Si applicano eccezioni; contattare HP per maggiori informazioni.</p> <p>Se un prodotto di consumo è idoneo a rientrare nel servizio, secondo quanto determinato da HP, i tempi di risposta on-site non sono applicabili alla riparazione o sostituzione del prodotto di consumo oggetto del servizio.</p> <p>Utilizzo/ciclo di vita massimo supportati: i ricambi e 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.</p>
Scelta delle tempistiche di consegna dei ricambi	Gli ordini dovranno essere effettuati mediante HP Global Channel Services Network (GCSN) entro le 17:00 ora locale. Gli ordini ricevuti successivamente a tale orario verranno elaborati il giorno lavorativo seguente.

Tabella 2. Livelli di servizio

	Specifiche della fornitura
Orari d'ufficio standard, giorni lavorativi standard (9x5)	Il servizio è disponibile per 9 ore al giorno, dalle 8:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.
Tempistiche di consegna dei ricambi il giorno lavorativo successivo	<p>HP farà ogni sforzo ragionevole per spedire i componenti sostitutivi affinché tali parti di ricambio arrivino entro il giorno lavorativo successivo.</p> <p>Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Contattare il referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>

Responsabilità del partner PartnerFirst Service

Se il partner non agirà in base alle sue specifiche responsabilità, a discrezione di HP, HP non sarà tenuta a fornire i servizi come descritti.

Il partner HP PartnerFirst Service sarà tenuto a:

- restituire a HP i componenti idonei entro 30 giorni dalla spedizione dei componenti sostitutivi effettuata da HP per qualsiasi sostituzione Advance Exchange, oppure corrispondere il prezzo di listino dell'articolo/i;
- avere a disposizione dipendenti certificati e professionalmente preparati;
- il partner sarà responsabile della fornitura dei propri servizi di assistenza ai suoi clienti, e HP non sarà considerato responsabile in merito ad alcuna problematica relativa a una fornitura del partner. HP sarà esclusivamente responsabile della consegna delle parti di ricambio presso il partner.

Limitazioni al servizio

Il presente servizio non include il servizio on-site, pertanto non verrà erogato alcun corrispettivo di manodopera ai partner PartnerFirst Service.

I componenti di manutenzione preventiva sono esclusi dal servizio. Altri materiali e articoli di consumo quali, a titolo esemplificativo, gli inchiostri non sono coperti dal servizio. Si applicano termini e condizioni della garanzia standard.

Le attività e i servizi non chiaramente specificati nel presente documento sono esclusi dal servizio.

Le seguenti attività sono escluse dal presente servizio:

- Servizi che, secondo l'opinione di HP, sono richiesti a causa di uno scorretto trattamento od 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
- 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 in seguito alla mancata esecuzione da parte del cliente di azioni per la risoluzione di problemi precedentemente consigliate da HP
- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente

Informazioni sull'ordine

La disponibilità delle caratteristiche e dei livelli di servizio può variare a seconda delle risorse locali e può essere limitata a determinati prodotti e località geografiche. Per ulteriori informazioni o per ordinare Channel Parts and Remote Service, contattare il referente commerciale locale HP.

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

Iscriviti per restare aggiornato
hp.com/go/getupdated

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei servizi Care Pack possono variare a seconda della posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni. Per maggiori informazioni, consultare hp.com/go/cpc.

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

© Copyright 2016 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 o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

