

Servizio di assistenza hardware on site HP per PC e stampanti



Servizi HP Care Pack

Vantaggi del servizio

- Permette di migliorare o mantenere l'uptime del sistema
- Offre tempistiche di riparazione più prevedibili
- Permette la pianificazione delle risorse IT in modo più efficiente

Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto
- Assistenza hardware on site
- Servizio call-to-repair
- Componenti e materiali sostitutivi
- Finestre di copertura a scelta
- Lavora fino a compimento
- Gestione escalation
- Accesso a servizi e informazioni di assistenza elettronici

Panoramica del servizio

I servizi di supporto hardware on site call-to-repair mettono a disposizione specialisti di supporto in grado di individuare e risolvere rapidamente i problemi del sistema, riportando l'hardware in condizioni operative entro tempistiche specifiche a partire dalla richiesta iniziale del servizio.

Scegli in totale libertà tra opzioni di assistenza caratterizzate da differenti tempistiche call-to-repair, con o senza trattenimento del supporto difettoso, allo scopo di rispondere a esigenze di servizio specifiche.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del Servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Diagnosi dei problemi ed assistenza da remoto	<p>Una volta avviata la richiesta di supporto da parte del cliente e confermata la ricezione da parte di HP, ai sensi della sezione "Disposizioni generali", HP agirà entro la finestra di copertura predefinita per isolare il guasto hardware, 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 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, 7 giorni su 7. HP confermerà la ricezione della chiamata registrando l'evento, assegnando un ID all'evento e comunicando tale ID al cliente. HP si riserva il diritto di determinare la soluzione finale di tutti i guasti segnalati.</p>
Supporto hardware on site	<p>Per i guasti tecnici dell'hardware, secondo la valutazione da parte di HP, non risolvibili da remoto tempestivamente, viene coinvolto un ingegnere dell'assistenza clienti di HP e, se necessario, inviato presso la sede del cliente allo scopo di fornire supporto tecnico on site sui prodotti hardware coperti da garanzia, per riportarli in condizioni operative. Per alcuni PC o stampanti, HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti hardware anziché effettuarne la riparazione. I prodotti sostitutivi sono nuovi o equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP. HP potrà, in più, 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. A propria esclusiva discrezione, HP potrà installare aggiornamenti firmware che, secondo l'opinione di HP, risultano necessari per ripristinare il prodotto oggetto di copertura alle condizioni di corretto funzionamento o per mantenerne la supportabilità da parte di HP. L'installazione di miglioramenti tecnici o aggiornamenti del firmware non sono parte dei servizi call-to-repair, ove applicabili.</p>

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Servizio call-to-repair	<p>Per guasti critici a prodotti oggetto di copertura che non possono essere risolti da remoto e in maniera tempestiva, HP farà ogni sforzo ragionevole per riportare l'hardware in oggetto alle condizioni operative entro i tempi specificati dopo l'iniziale richiesta di servizio presso HP Solution Center.</p> <p>Le tempistiche call-to-repair indicano il periodo di tempo compreso dall'iniziale richiesta di servizio che viene registrata presso HP Solution Center fino all'avvenuta riparazione dell'hardware, secondo HP. I tempi call-to-repair sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono anche essere rimandati al giorno successivo, se incluso nella finestra di copertura.</p> <p>I diversi tempi call-to-repair disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella dei livelli di servizio. Tutti i tempi call-to-repair sono soggetti a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità.</p> <p>La riparazione è considerata completa quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito.</p> <p>La verifica da parte di HP può essere svolta tramite autodiagnosi all'accensione, test diagnostici autonomi o verifica visiva del funzionamento corretto. A sua sola discrezione, HP determinerà il livello di test necessario alla verifica dell'avvenuta riparazione dell'hardware. A sua sola discrezione, HP potrà sostituire il prodotto, temporaneamente o in modo permanente, al fine di soddisfare i tempi di riparazione concordati. I prodotti sostitutivi sono nuovi o equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.</p> <p>Dall'acquisto e registrazione del servizio, saranno necessari 30 giorni per implementare e svolgere le verifiche relative al livello di servizio giudicato necessario da HP e ogni procedura e pianificazione componenti associata prima dell'entrata in vigore del servizio di assistenza hardware call-to-repair. Durante tale periodo iniziale di 30 giorni e fino a cinque giorni lavorativi aggiuntivi, se viene svolta una verifica del livello di servizio, HP fornirà l'opzione di servizio on site con il tempo di risposta on site più rapido possibile, in base alla disponibilità di risorse e componenti. I tempi di risposta potrebbero variare a seconda dell'area geografica e della sede del sito all'interno di tale area.</p>
Componenti e materiali sostitutivi	<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>Forniture e materiali di consumo sostituibili:</p> <p>I materiali di consumo, inclusi, ma non limitati a, batterie sostituibili dal cliente, inchiostro/toner, penne per tablet, kit di manutenzione e altre forniture, così come dispositivi non HP, e gli accessori acquistati in aggiunta all'unità base, quali docking station e replicatori di porte, non sono coperti da questo servizio. Le batterie a lunga durata di notebook e tablet HP sono coperte fino a 3 anni.</p> <p>Massimo ciclo di vita supportato/Massimo utilizzo:</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>
Finestra di copertura	<p>La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on site o da remoto.</p> <p>Le richieste ricevute al di fuori di tale finestra saranno registrate al momento della chiamata effettuata ad HP, ma non saranno trattate fino al primo giorno successivo utile nel quale il cliente è autorizzato a usufruire della finestra di copertura, come descritto nella sezione "Disposizioni generali".</p> <p>Le diverse finestre di copertura disponibili per i prodotti idonei sono descritte nella tabella dei livelli di servizio.</p> <p>Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Lavora fino a compimento	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, finché i prodotti non saranno operativi o fino a quando non sia stato compiuto un progresso tangibile. L'opera di assistenza potrà essere temporaneamente sospesa, in caso fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, riprendendo non appena disponibili.
Gestione escalation	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.
Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici	Come parte del servizio, HP fornisce l'accesso a selezionati strumenti elettronici e basati sul web disponibili in commercio. Il cliente ha accesso a: <ul style="list-style-type: none"> • 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 a 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. • Ricerche basate sul web di maggiore ampiezza tra documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi. • Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso password. • Uno strumento basato sul web per l'invio di domande direttamente a HP. Lo strumento consente una rapida soluzione dei problemi attraverso 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 tramite telefono. • 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.

Specifiche (opzionali)

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Copertura solo per desktop/workstation/notebook	Per i prodotti idonei, il cliente ha a disposizione una copertura solo per desktop/workstation/thin client/sistemi per punto vendita/notebook. I servizi HP Care Pack con tale copertura non estendono il livello di assistenza specificato a monitor esterni.
Trattenimento supporto difettoso	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.

Specifiche

Tabella 3. Opzioni del Servizio*

Opzione	Specifiche di fornitura
Opzioni di risposta call-to-repair per supporto hardware:	
Risposta call-to-repair entro il giorno di copertura successivo	Per guasti critici all'hardware oggetto di copertura, HP farà ogni sforzo ragionevole per restituire l'hardware in oggetto alle condizioni operative prima del termine del giorno di copertura successivo, dopo che l'iniziale richiesta di servizio viene registrata presso HP Solution Center. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro il giorno seguente.
Call-to-repair entro il terzo giorno di copertura	HP farà ogni sforzo ragionevole per restituire l'hardware in oggetto alle condizioni operative prima del termine del terzo giorno di copertura, dopo che l'iniziale richiesta di servizio viene registrata presso HP Solution Center. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro i 3 giorni seguenti.
Opzioni di finestre di copertura:	
Finestra di copertura 9x5. 9 ore al giorno, 5 giorni la settimana.	Il servizio è disponibile durante la finestra di copertura, che si svolge dalle 8:00 alle 17:00 orario locale, da lunedì a venerdì escluse le ferie di HP.

Copertura

- Il presente servizio fornisce copertura per i prodotti idonei del marchio HP (o Compaq) e per le stampanti e stampanti multifunzione HP, per gli scanner HP e per tutti i componenti interni supportati e resi disponibili da HP. (come unità di memoria e CD-ROM HP), così come per i relativi accessori a marchio HP o Compaq acquistati con il prodotto principale, come mouse, tastiera, finitore a libretto, fascicolatore/raccogliatore, docking station e monitor esterno (fino a 22" di diagonale).
- Per i servizi con copertura esclusiva su desktop/workstation/notebook (ad esempio, Servizio HP Call-to-Repair entro il giorno di copertura successivo 9x5 della durata di 3 anni), i monitor esterni non saranno coperti da questi servizi.
- La manutenzione utente e i dispositivi non HP non sono coperti da questo servizio.
- Per i componenti fuori produzione, potrebbe essere richiesto un percorso di aggiornamento. HP collaborerà con il cliente suggerendo un componente sostitutivo. Non tutti i componenti potranno usufruire della copertura in tutti i paesi, a seconda delle capacità di supporto locali.
- Non è compresa la copertura delle batterie UPS; si applicano le condizioni standard di garanzia.

Prerequisiti

HP, a sua sola discrezione, potrebbe richiedere un'analisi del livello di servizio relativo ai prodotti oggetto di copertura. In caso fosse necessaria tale analisi, un rappresentante autorizzato HP contatterà il cliente per concordare lo svolgimento dell'analisi entro il periodo iniziale di 30 giorni. Nel corso dell'analisi del livello di servizio, saranno raccolti i dati chiave di configurazione del sistema. Le informazioni raccolte durante l'analisi consentiranno a un ingegnere HP di monitorare e identificare possibili problemi hardware futuri, rendendo così le riparazioni più veloci ed efficienti. A sola discrezione di HP, l'analisi del livello di servizio potrà essere svolta on site, tramite accesso al sistema da remoto, tramite strumenti di analisi da remoto o al telefono. Se si rende necessaria un'analisi del livello di servizio preliminare da parte di HP, il servizio di assistenza hardware call-to-repair potrà essere effettuato solo dopo cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'analisi.

Inoltre, HP si riserva il diritto di declassare il servizio a un contratto con tempi di risposta on site o di cancellare l'accordo di servizio se i consigli di natura critica risultanti dall'analisi del livello di servizio non sono implementati entro i tempi specificati.

A discrezione di HP, il servizio call-to-repair potrebbe richiedere l'installazione di strumenti di connettività da remoto.

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

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 fornire il servizio così come descritto.

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP devono 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 coperto cambi località, la registrazione (o l'adeguata modifica ad una registrazione HP già avvenuta) andrà effettuata entro dieci giorni dalla data della suddetta variazione.

Il servizio call-to-repair è soggetto alla fornitura da parte del cliente dell'accesso immediato e illimitato al sistema, se richiesto da HP. Il servizio call-to-repair non è applicabile se l'accesso al sistema, inclusa l'individuazione dei problemi da remoto e le verifiche diagnostiche dell'hardware, sono rimandate o negate. Quando il cliente richiede un servizio programmato, il servizio call-to-repair parte all'ora programmata e concordata.

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 ad identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP
- Nei casi in cui, per risolvere un problema, siano spediti componenti sostituibili dall'utente (CSR - 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 responsabile per l'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware di natura critica e installabili dall'utente, così come di componenti sostituibili dall'utente (CSR - Customer Self Repair) e prodotti sostitutivi consegnati al cliente.

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 in uso di nuovo
- 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 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.

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 corriere, di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o altri componenti classificati come componenti 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, per soddisfare le condizioni del servizio call-to-repair, ove applicabili.

Se si rende necessaria un'analisi del livello di servizio preliminare da parte di HP, il servizio di assistenza hardware call-to-repair potrà essere effettuato solo dopo cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'analisi. Inoltre, HP si riserva il diritto di declassare il servizio a un contratto con tempi di risposta on site o di cancellare l'accordo di servizio se i consigli di natura critica risultanti dall'analisi del livello di servizio non sono implementati entro i tempi specificati.

Nel caso in cui siano richiesti solamente componenti sostituibili dall'utente per riportare il sistema in condizioni operative, il servizio call-to-repair non sarà applicabile. Quanto segue è escluso dal servizio call-to-repair:

- Tempistiche per il rebuild del meccanismo del disco o per procedure di ricambio
- Qualsiasi ripristino o recupero di dati compromessi
- Qualsiasi periodo di non disponibilità non causato direttamente dal guasto all'hardware

HP si riserva il diritto di modificare il servizio call-to-repair in base alla configurazione del prodotto, sede e ambiente specifici del cliente. Ciò viene stabilito al momento dell'ordine dell'accordo di servizio ed è soggetto alla disponibilità delle risorse.

Il servizio call-to-repair non è applicabile se il cliente sceglie una diagnosi prolungata HP invece di eseguire le procedure di ripristino raccomandate.

Attività quali le seguenti, non limitatamente ad esse, sono escluse dal servizio:

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente
- Identificazione di problemi di interconnettività o compatibilità
- Supporto per problemi connessi alla rete
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite al cliente 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
- Servizi richiesti in seguito alla mancata esecuzione da parte del cliente di azioni per la risoluzione di problemi precedentemente consigliate da HP

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 INDIRETTO, SPECIALE, ACCIDENTALE O CONSEGUENTE IN BASE AL SERVIZIO DI TRATTENIMENTO SUPPORTO DIFETTOSO.

Disposizioni generali/altre esclusioni

I servizi call-to-repair dipendono dalla tipologia di prodotto hardware da supportare così come dall'esatta locazione della sede del cliente in riferimento alla distanza dall'hub di supporto HP designato. In alcune aree o località geografiche, il servizio call-to-repair potrebbe non essere disponibile in tutte le località e potrebbe essere limitato alle sedi del cliente più vicine alle principali aree metropolitane. Per verificare la disponibilità del servizio, ti consigliamo di contattare un referente locale HP.

Distanze di percorrenza per il supporto

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

Contatta il tuo referente commerciale HP per maggiori informazioni sulle distanze di percorrenza.

Distanza dall'hub di supporto HP designato	Risposta call-to-repair per supporto hardware entro il terzo giorno di copertura successivo
0–80 km	Risposta call-to-repair entro il terzo giorno di copertura successivo
82–161 km	Risposta call-to-repair entro il terzo giorno di copertura successivo
163–322 km	1 giorno supplementare di copertura
Oltre 338 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

Informazioni sull'ordine

La disponibilità delle caratteristiche e dei livelli di servizio può variare da regione a regione a seconda delle risorse locali e può essere limitata a prodotti e località geografiche idonei.

I Servizi di assistenza hardware on site HP per PC e stampanti non dovrebbero essere richiesti senza aver prima verificato con il proprio referente locale HP la piena soddisfazione delle condizioni, allo scopo di trarre totale beneficio dalle caratteristiche di servizio acquistate e dal livello di servizio.

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sui servizi offerti da HP, contatta uno degli uffici vendita HP o visita il sito web seguente:

- Assistenza HP e servizi Care Pack HP: hp.com/go/cpc

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



Condividi con i colleghi

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 il prodotto HP.

© Copyright 2009, 2011–2016 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 esplicite che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nessuna delle informazioni qui incluse deve essere interpretata come una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali e omissioni qui contenuti.

