

# Servizio Parts Exchange

Care Pack, parte dell'assistenza HP



## Vantaggi del servizio

Questo servizio offre i seguenti vantaggi:

- Accesso immediato alle parti di ricambio HP per una vasta gamma di prodotti
- Possibilità di risparmio economico grazie all'utilizzo di parti di ricambio
- Riduzione del downtime con l'opzione di sostituzione anticipata, che consente di ricevere le parti di ricambio prima di restituire quelle guaste
- Rete mondiale HP di riparazione e distribuzione per soddisfare ovunque le esigenze di manutenzione

## Caratteristiche principali del servizio

- Sostituzione parti
- Sostituzione anticipata
- Finestra di copertura
- Tempi di consegna

Il servizio "HP Parts Exchange" prevede la sostituzione delle parti guaste HP con parti di ricambio al livello di revisione attuale disponibile presso il magazzino HP. Questo servizio è pensato per chi esegue autonomamente interventi di manutenzione e partecipa ad attività di manutenzione hardware su prodotti supportati dai programmi per utenti HP self-maintainer.

Il servizio provvede a spedire le parti di ricambio all'indirizzo indicato dal Cliente prima o dopo che le parti guaste siano state restituite ad HP. Il servizio include le spese di spedizione per le consegne standard e sono disponibili opzioni per tempi e luoghi di consegna prestabiliti e per il ritiro delle parti guaste da parte di HP.

## Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Sostituzione parti</b>	HP sostituirà le parti guaste con ricambi funzionanti dei prodotti HP. Le parti sostituite saranno al livello di revisione attuale disponibile presso il magazzino HP.
<b>Sostituzione anticipata</b>	HP confermerà al Cliente, entro la fine del normale orario lavorativo, che il ricambio ordinato sarà spedito prima che HP riceva la parte guasta, entro un determinato periodo di tempo stabilito da HP. Il Cliente deve restituire la parte guasta entro il tempo specificato da HP, che non deve superare i 30 giorni dalla spedizione da parte di HP della parte di ricambio. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP. Qualsiasi parte non restituita nel periodo di tempo specificato sarà addebitata al Cliente al prezzo pieno di listino locale.  HP si assumerà tutti i rischi di perdita o danno dei ricambi spediti al Cliente. Il Cliente si assumerà tutti i rischi di perdita delle parti restituite ad HP. HP coprirà le spese di spedizione delle parti di ricambio alla e dalla sede del Cliente, all'interno del Paese d'acquisto.
<b>Finestra di copertura</b>	È possibile ordinare i ricambi tutti i giorni, 24 ore su 24, utilizzando la rete CSN (Channel Services Network) di HP. È possibile effettuare ordini telefonici 9 ore al giorno, tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.
<b>Tempi di consegna</b>	HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali, a spedire le parti di ricambio entro un giorno lavorativo dal ricevimento e dall'accettazione dell'ordine del Cliente. Gli ordini devono essere ricevuti e accettati entro le 17:00 ora locale affinché sia possibile effettuare la consegna il giorno lavorativo successivo.

**Tabella 2.** Caratteristiche opzionali del servizio

<b>Caratteristica</b>	<b>Specifiche di fornitura</b>
<b>Ritiro da parte di HP</b>	Su richiesta del Cliente, un corriere autorizzato HP ritirerà la parte guasta presso la sede del Cliente a fronte del pagamento della relativa tariffa. Il ritiro potrà essere effettuato contestualmente alla consegna della parte di ricambio oppure entro i 15 giorni lavorativi successivi. La tariffa del corriere sarà definita da HP.
<b>Trattenimento dei supporti difettosi (DMR)</b>	Per determinati prodotti, questa opzione del servizio consente al Cliente di trattenere i componenti dell'unità disco o SSD/Flash che non vuole cedere, a causa di dati riservati contenuti nel disco ("unità disco o SSD/Flash") coperto dal servizio. Tutte le unità disco o SSD/Flash di un sistema coperto dal servizio devono rientrare nell'opzione del servizio Defective Media Retention. In deroga ad eventuali disposizioni contrarie contenute in questo documento o nelle condizioni generali di vendita di HP, HP rinuncia al diritto di prendere possesso e titolo di un'unità disco o SSD/Flash difettosa coperta dall'opzione del servizio Defective Media Retention nel caso in cui un prodotto di sostituzione sia consegnato da HP al Cliente. Il Cliente tratterà tutte le unità disco o SSD/Flash supportate da HP con il contratto di assistenza HP e il Cliente resta pienamente responsabile per la protezione e la riservatezza dei dati che risiedono sull'unità disco o SSD/Flash difettosa.
<b>Tempo di risposta d'urgenza con consegna a ora e luogo prestabiliti</b>	Per un importo opzionale, HP assicurerà un tempo di risposta d'urgenza con consegna della parte di ricambio a un'ora e un luogo prestabiliti. Se HP non consegna la parte di ricambio entro l'ora prestabilita e nel luogo prefissato, l'importo opzionale per l'urgenza non avrà ragion d'essere, e questo costituirà il solo ed esclusivo motivo di annullamento per il Cliente.  La tariffa d'urgenza sarà stabilita da HP e sarà unica, indipendentemente dal tipo di prodotto.

## Copertura del servizio

Il servizio "HP Parts Exchange" assicura la copertura per determinati prodotti commerciali hardware HP, che possono includere:

- Server, desktop e portatili basati su processori Intel®
- Prodotti per la stampa e l'elaborazione delle immagini

Rivolgersi a un ufficio vendite locale HP o ad un rivenditore HP per informazioni dettagliate sui prodotti hardware HP coperti dal servizio.

## Responsabilità del Cliente

Il Cliente deve:

- Imballare adeguatamente le parti da inviare ad HP. Tutti i pacchi devono riportare il numero di conto di restituzione del servizio "HP Parts Exchange"; i pacchi privi del corretto numero di conto potranno subire ritardi nel ricevimento e nell'accettazione ed essere soggetti alle tariffe previste per ritardata restituzione
- Restituire ad HP le parti guaste entro 30 giorni dalla data di spedizione da parte di HP per la sostituzione anticipata oppure pagare il prezzo pieno di listino locale per le parti
- Inviare ad HP un'autorizzazione (ordine d'acquisto) per gli addebiti per evento, oppure prepagare le tariffe per evento tramite carta di credito; l'autorizzazione coprirà tutte le parti di ricambio non restituite e non riparabili al prezzo pieno di listino locale, ed anche eventuali spese di spedizione o reimmagazzinaggio sostenute dal Cliente
- Accettare la responsabilità per incompatibilità o interferenza nell'eventualità che i FCO (Field Change Orders) o gli ECO (Engineering Change Orders) appena installati generino un'incompatibilità o altre interferenze con il sistema del Cliente
- Esibire la prova d'acquisto o il documento di importazione relativo alla parte sostituita, se richiesto
- Disporre di personale adeguatamente formato e certificato sul prodotto HP
- Inviare le richieste di servizio tramite la rete CSN (Channel Services Network) di HP, salvo diversamente specificato da HP

Con l'opzione di trattenimento dei supporti difettosi, il Cliente ha la responsabilità di:

- Mantenere sempre il controllo fisico delle unità disco o SSD/Flash durante la fornitura del servizio da parte di HP; HP non è responsabile per i dati contenuti nelle unità disco o SSD/Flash
- Garantire che i dati personali presenti nelle unità disco o SSD/Flash trattenute vengano distrutti o rimangano protetti
- Fornire ad HP le informazioni per l'identificazione di ogni unità disco o SSD/Flash trattenuta e, su richiesta di HP, presentare un documento fornito da HP in cui si conferma il trattenimento delle unità disco o SSD/Flash
- Distruggere le unità disco o SSD/Flash conservate e/o garantire che le unità disco o SSD/Flash non vengano utilizzate nuovamente
- Smaltire tutte le unità disco o SSD/Flash trattenute in ottemperanza alle norme ambientali applicabili

Per le unità disco o SSD/Flash fornite da HP al Cliente in forma di prestito, noleggio o leasing, il Cliente si impegna a restituire prontamente le unità disco o SSD/Flash sostitutive alla scadenza o al termine del contratto di assistenza con HP. Il Cliente avrà la responsabilità di rimuovere tutti i dati personali prima di restituire ad HP le unità disco o SSD/Flash in prestito, a noleggio o in locazione e HP non sarà responsabile per il trattamento e la protezione dei dati personali che rimarranno su tali unità disco o SSD/Flash.

## Limitazioni del servizio

L'erogazione di questo servizio è soggetta alle seguenti limitazioni:

- I ricambi saranno nuovi o equivalenti al nuovo in termini di prestazioni.
- I ricambi possono essere aggiornati per includere il livello di revisione attualmente disponibile. A titolo di esempio non esaustivo, è escluso da questo servizio quanto segue:
  - Servizi che, secondo HP, si rendono necessari a causa di un'errata manutenzione o utilizzo dei prodotti
  - Servizi resi necessari da tentativi non autorizzati da parte di personale non HP o non autorizzato da HP di riparare, aggiornare o modificare il prodotto
  - Servizi resi necessari da cause esterne al prodotto coperto dal servizio
  - Servizi su singoli prodotti hardware che non possono, secondo HP, essere adeguatamente riparati a causa di usura o deterioramento eccessivi; questi prodotti possono essere ritirati dal servizio di sostituzione dei ricambi entro 90 giorni previa comunicazione scritta; la comunicazione non potrà essere inviata prima della fine del primo anno del servizio
  - Servizi di supporto software

### Limitazioni dell'opzione di trattenimento dei supporti difettosi (DMR)

L'opzione di trattenimento dei supporti difettosi (Defective Media Retention) è applicabile solo alle unità disco o SSD/Flash sostituite da HP a causa di malfunzionamenti. Non viene applicata ad eventuali sostituzioni di unità disco o SSD/Flash non difettose.

Le unità SSD/Flash indicate da HP come parti soggette ad usura e/o che hanno superato la durata massima supportata e/o il limite massimo di utilizzo come indicato nel manuale dell'utente, nelle specifiche del prodotto o nella scheda tecnica del produttore non possono usufruire dell'opzione del servizio Defective Media Retention.

Le percentuali di malfunzionamento delle unità disco o SSD/Flash vengono controllate costantemente e HP si riserva il diritto di interrompere questo servizio dopo 30 giorni dalla notifica se ritiene che il Cliente stia approfittando indebitamente dell'opzione di trattenimento dei supporti difettosi (ad esempio quando la sostituzione delle unità disco o SSD/Flash supera le percentuali di malfunzionamento standard per il sistema interessato).

Hp non ha obblighi di alcun genere in relazione al contenuto o alla distruzione di qualunque unità disco o SSD/Flash trattenuta dal cliente. In deroga ad eventuali disposizioni contrarie contenute nelle condizioni generali di vendita di Hp o nella scheda tecnica del servizio, in nessun caso Hp, le sue affiliate, i suoi subappaltatori o fornitori potranno essere considerati responsabili di qualunque danno indiretto o dovuto alla perdita o all'errato utilizzo di dati nell'ambito del presente servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

## Prerequisiti del servizio

Per essere idoneo alla fornitura di questo servizio, il Cliente deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Il Cliente deve essere proprietario o titolare del leasing del prodotto per il quale è stato acquistato il servizio.
- Il Cliente deve iscriversi o essere iscritto a un programma per utenti autorizzati HP self-maintainer.
- Il Cliente deve soddisfare i requisiti specifici di formazione e certificazione indicati nel programma per utenti autorizzati HP self-maintainer prescelto.

## Informazioni per l'ordine

Per ulteriori informazioni sul Servizio Parts Exchange, contattare il rappresentante di vendita HP locale.

**Per saperne di più**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

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

---

I Servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il cliente può vantare ulteriori diritti legali in base alle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo influenzati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2012, 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti e i servizi HP sono esclusivamente quelle specificate nelle dichiarazioni di garanzia allegate a tali prodotti e servizi. Niente di ciò che è contenuto nel presente documento può essere ritenuto una garanzia aggiuntiva. HP declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori tecnici o editoriali o omissioni presenti in questo documento.

Intel è un marchio di Intel Corporation negli Stati Uniti e in altri paesi.

4AA3-4800ITE, luglio 2015

