

Servizio HP Hardware Support Exchange per la fascia consumer



Servizi HP Care Pack

Vantaggi del servizio

- Pratico servizio a domicilio
- Costi di spedizione a carico di HP

Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi dei problemi da remoto e assistenza telefonica
- Sostituzione hardware
- Etichetta per la spedizione prepagata, materiali e istruzioni per la restituzione del prodotto difettoso
- Finestra di copertura standard
- Protezione da danni accidentali (ADP) (servizio opzionale solo per alcuni prodotti)

Panoramica del servizio

Il servizio HP Hardware Support Exchange offre un servizio rapido e affidabile di sostituzione dei prodotti HP. Appositamente studiato per i prodotti che si possono spedire facilmente e nei quali i Clienti possono ripristinare più agevolmente i dati dai file di backup, questo servizio rappresenta un'opzione a costi contenuti per tornare ad essere operativi in tempi rapidi.

Il servizio HP Hardware Support Exchange offre la consegna a domicilio di un prodotto o di un pezzo sostitutivo. I prodotti o i pezzi sostitutivi saranno nuovi o equivalenti ai nuovi in termini di prestazioni.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto	Quando si verifica un problema, il Cliente deve innanzitutto chiamare un numero di telefono dell'assistenza. HP fornirà un'assistenza tecnica telefonica di base per l'installazione, la configurazione del prodotto, l'impostazione e la risoluzione dei problemi. Prima di programmare la sostituzione del prodotto, HP può chiedere al Cliente di fornire informazioni pertinenti, avviare strumenti di diagnostica ed eseguire altre attività di supporto.
Sostituzione hardware	Se, a giudizio esclusivo di HP, il problema non può essere risolto da remoto, HP sostituirà il prodotto difettoso o il pezzo sostituibile dal Cliente con un prodotto o un pezzo nuovo o equivalente al nuovo in termini di prestazioni. Il prodotto o il pezzo sostituito deve essere restituito entro i termini indicati e diventa proprietà di HP.
Etichetta per la spedizione prepagata, materiali e istruzioni per la restituzione del prodotto difettoso	HP invierà il prodotto sostitutivo in un contenitore adatto per la restituzione del prodotto difettoso ad HP. Le istruzioni e l'etichetta per la spedizione prepagata per la restituzione del prodotto difettoso saranno incluse nel contenitore utilizzato per l'invio del prodotto sostitutivo. Il luogo da cui viene restituito il prodotto difettoso non deve comportare l'attraversamento di dogane internazionali. A sua discrezione, HP potrà scegliere di ritirare il prodotto difettoso al domicilio del Cliente (a seconda dell'area geografica).
Finestra di copertura	La finestra di copertura specifica gli orari nei quali i servizi descritti vengono erogati. Il servizio è disponibile tra le 9:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi. Le richieste di assistenza ricevute dopo le 14:00 o fuori dalla finestra di copertura saranno prese in carico il giorno lavorativo successivo. Per alcuni prodotti è disponibile l'assistenza telefonica estesa. Le finestre di copertura possono variare a seconda dell'area geografica. Per ulteriori informazioni contattare un ufficio vendite HP locale.

Tabella 2. Opzioni dei livelli di servizio

Opzione	Specifiche di fornitura
Sostituzione hardware standard	<p>HP effettuerà la spedizione del prodotto sostitutivo al Cliente in modo che la consegna avvenga entro 4-7 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta. L'ora di consegna può variare in base all'area geografica.</p> <p>Il prodotto o il pezzo sostitutivo è inviato tramite corriere al domicilio del Cliente senza alcun costo di spedizione. L'indirizzo di spedizione indicato dal Cliente non deve comportare per HP l'attraversamento di dogane internazionali per poter effettuare la consegna del prodotto o del pezzo sostitutivo.</p>
Sostituzione hardware entro il giorno lavorativo successivo (servizio opzionale)	<p>Per le richieste ricevute prima delle 14:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, HP effettuerà la spedizione di un prodotto sostitutivo al domicilio del Cliente in modo che sia consegnato il giorno lavorativo successivo alla presa in carico della richiesta. Le richieste di assistenza ricevute dopo le 14:00 o fuori dalla finestra di copertura verranno registrate il giorno lavorativo successivo e l'intervento sarà effettuato entro giorno lavorativo seguente.</p> <p>L'ora di consegna può variare in base all'area geografica.</p> <p>Il prodotto o il pezzo sostitutivo è inviato tramite corriere al domicilio del Cliente senza alcun costo di spedizione. L'indirizzo di spedizione indicato dal Cliente non deve comportare per HP l'attraversamento di dogane internazionali per poter effettuare la consegna del prodotto o del pezzo sostitutivo.</p>

Tabella 3. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Protezione da danni accidentali (ADP)	<p>Per i prodotti che possono usufruire del servizio, possono essere offerti livelli di servizio specifici con protezione da danni accidentali. Nel caso in cui sia applicabile la protezione da danni accidentali, il Cliente riceve protezione contro i danni accidentali del prodotto hardware coperto come parte di questo servizio.</p> <p>Il danno accidentale è definito come il danno fisico di un prodotto causato o derivante da un incidente fortuito. I rischi coperti includono versamento non intenzionale di liquidi all'interno o sull'unità, cadute, collisioni e picchi di corrente. Include i display a cristalli liquidi (LCD) danneggiati, o parti danneggiate.</p> <p>I danni accidentali non includono il furto, la perdita, l'incendio, i danni causati da incidenti tra veicoli o cause di forza maggiore, la normale usura, i materiali di consumo, i danneggiamenti intenzionali o altre esclusioni, come specificato nella sezione "Limitazioni del servizio". La sostituzione delle parti principali è soggetta ad alcune limitazioni come descritto nella sezione "Limitazioni del servizio".</p>

Copertura del servizio

Questo servizio copre tutti gli accessori inclusi nel codice del prodotto HP principale e tutti i componenti interni forniti da HP (come le schede HP Jetdirect, la memoria e le unità CD-ROM).

A titolo di esempio non esaustivo, sono esclusi dalla coperture articoli come:

- Materiali di consumo, incluse a titolo esemplificativo, le batterie sostituibili dall'utente e le penne per PC Tablet
- I kit di manutenzione, le borse e altri materiali
- Dispositivi non-HP
- Accessori acquistati oltre all'unità principale, quali basi di ricarica, docking station e replicatori di porte.

I Clienti possono controllare rivolgendosi a un rivenditore autorizzato HP se il proprio prodotto o la propria area geografica può usufruire del servizio.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente deve registrare subito l'hardware coperto dal servizio e l'HP Care Pack, come indicato nel contratto di assistenza del servizio HP Care Pack.

Su richiesta di HP, può essere richiesto al Cliente di fornire supporto ad HP per la risoluzione dei problemi da remoto. Il Cliente si impegna a:

- Comunicare tutte le informazioni richieste, affinché HP possa fornire il supporto da remoto in modo tempestivo e professionale, determinando il livello di supporto da applicare
- Avviare test automatici e installare ed eseguire altri tool e programmi di diagnostica
- Eseguire tutte le attività opportune per consentire ad HP di identificare e risolvere i problemi

Per determinati prodotti, il Cliente deve comunicare ad HP tutti i requisiti di configurazione per il prodotto sostitutivo prima dell'inizio del servizio e deve documentare tali requisiti di configurazione in ogni modulo d'ordine di richiesta del servizio.

Il Cliente deve spedire ad HP il prodotto o il pezzo difettoso entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento del prodotto/pezzo sostitutivo e ottenere una ricevuta di assicurazione prepagata che dovrà conservare come prova della spedizione ad HP. Se il prodotto o il pezzo difettoso non viene consegnato ad HP entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento da parte del Cliente del prodotto o del pezzo sostitutivo, al Cliente sarà addebitato il prodotto sostitutivo al prezzo di listino. A sua discrezione, HP potrà scegliere di ritirare il prodotto difettoso al domicilio del Cliente (a seconda dell'area geografica). Per alcune aree geografiche, HP può richiedere che il Cliente consegni il prodotto difettoso ad un centro di raccolta ecosostenibile.

La consegna dei prodotti sostitutivi e la raccolta dei prodotti difettosi può essere effettuata presso la reception o il ricevimento merci del Cliente se l'indirizzo specificato dal Cliente è la sede di lavoro. Il Cliente deve confermare il ricevimento del prodotto sostitutivo firmando la lettera di vettura del corriere al momento della consegna.

Il luogo da cui viene restituito il prodotto difettoso non deve comportare l'attraversamento di dogane internazionali.

È responsabilità del Cliente:

- Mantenere una copia di backup aggiornata del sistema operativo, del programma di sviluppo e di tutti gli altri programmi e dati software applicabili
- Ripristinare il software e i dati nell'unità dopo la riparazione o la sostituzione
- Installare il software applicativo degli utenti e assicurarsi che tutto il software sia dotato di licenza valida

Il Cliente è responsabile dell'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware critici eseguibili dal Cliente stesso e delle parti e "Customer Self Repair" e dei prodotti sostitutivi forniti al Cliente da HP.

Il Cliente è responsabile della registrazione ai fini dell'utilizzo della struttura elettronica di HP allo scopo di avere accesso a determinate informazioni limitate sul prodotto e di ricevere notifiche proattive o altri servizi disponibili per il Cliente.

Per i servizi HP Care Pack che comprendono la copertura dai danni accidentali, il Cliente ha il compito di segnalare ad HP il danno accidentale entro 30 giorni dall'incidente, in modo che HP possa accelerare la riparazione del sistema. Qualora il Cliente non segnali il danno entro i termini indicati o restituisca i sistemi danneggiati in grandi quantità molto tempo dopo il verificarsi dei danni accidentali, HP non potrà garantire che le riparazioni avvengano con tempestività a causa della disponibilità limitata delle parti quando i sistemi sono usciti di produzione e/o della pianificazione delle risorse a magazzino. HP si riserva il diritto di rifiutare la riparazione ai sensi del programma per i danni ai sistemi in cui l'incidente viene segnalato oltre 30 giorni dopo la data dell'incidente.

Limitazioni del servizio

A discrezione di HP, il servizio verrà fornito utilizzando una combinazione di diagnosi e assistenza da remoto, servizi forniti on-site e altre metodologie di fornitura del servizio. Altre metodologie di erogazione del servizio possono includere la fornitura, mediante corriere, di parti sostituibili dal Cliente quali tastiere, mouse o altre parti classificate come "Customer Self Repair". HP determinerà il metodo di fornitura appropriato necessario per fornire assistenza efficace e tempestiva al Cliente.

A titolo di esempio non esaustivo, sono escluse da questo servizio le attività seguenti:

- La diagnosi o la manutenzione presso la sede del Cliente (se è necessaria e richiesta la diagnosi o la manutenzione onsite, questo servizio sarà addebitato al Cliente alle normali tariffe HP)
- Configurazione e installazione del prodotto sostitutivo presso la sede del Cliente
- Ripristino e assistenza del sistema operativo, di altro software e dei dati
- Risoluzione di problemi relativi a interconnessioni o compatibilità
- Supporto per problemi relativi al collegamento in rete
- Servizi resi necessari a causa dell'inadempimento da parte del Cliente di adottare eventuali misure correttive o di riparazione, patch o modifiche fornite da HP.
- Servizi resi necessari a causa dell'inadempimento da parte del Cliente di adottare le misure di prevenzione consigliate da HP.
- Servizi che, secondo HP, si rendono necessari a causa di un'errata manutenzione o utilizzo dei prodotti
- Servizi che, secondo il parere di HP, si rendono necessari a causa di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, mantenere o modificare hardware, firmware o software
- Manutenzione preventiva dell'utente

L'indirizzo di spedizione o ritiro indicato dal Cliente non deve comportare per HP l'attraversamento di dogane internazionali per poter effettuare la consegna del prodotto o del pezzo sostitutivo.

La copertura geografica può variare.

Esclusioni all'opzione di protezione da danni accidentali (ADP)

La protezione da danni accidentali non copre:

- Danni causati dalla mancata osservanza delle specifiche di manutenzione o funzionamento fornite dal costruttore
- Danni causati da guerre o incidenti nucleari, incendi, terrorismo, incidenti tra veicoli o cause di forza maggiore, tentativi non autorizzati di riparare il prodotto o utilizzo di supporti danneggiati o difettosi
- Perdita o danneggiamento dei dati, interruzione delle attività, obsolescenza, danni estetici, ruggine, cambiamento di colore, materiale o finitura, usura, deterioramento progressivo
- Errore nella progettazione, costruzione, programmazione o nelle istruzioni del prodotto
- Frode, furto, scomparsa inspiegabile o misteriosa, uso scorretto, abuso o atto intenzionale
- Qualunque alterazione o modifica del prodotto
- Danni accidentali o di altra natura al prodotto di tipo puramente estetico, che non incidono sulle funzionalità o sulle operazioni del computer. Tuttavia, eccezionalmente, HP riparerà il danno accidentale di natura estetica, ad esempio una fessura o un buco nell'involucro esterno del prodotto che dovesse penetrare completamente rivestimento esterno/la plastica. Questo programma di copertura non prevede la riparazione di altri danni estetici che non penetrino completamente l'involucro esterno del computer, quali graffi, ammaccature o altri lievi difetti.

Per i prodotti HP di fascia consumer, i prodotti per la stampa e il trattamento delle immagini, la protezione da danni accidentali è limitata a un solo incidente per prodotto nell'arco di 12 mesi a partire dalla data di inizio del servizio HP Care Pack.

Informazioni per l'ordine

La disponibilità degli elementi del servizio può variare in funzione delle risorse locali e può essere limitata a determinati prodotti ed aree geografiche. Per maggiori informazioni oppure per ordinare il servizio HP Hardware Support Exchange, rivolgersi a un rappresentante HP o a un rivenditore HP locale.

Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sui Servizi HP, contattare uno degli uffici vendite HP oppure visitare il nostro sito Web all'indirizzo: hp.com/go/cpc

**Registrati per ricevere
gli aggiornamenti**
hp.com/go/getupdated



Condividi con i colleghi



Valuta il documento

I servizi HP Technology Services sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio HP forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il Cliente può godere di ulteriori diritti legali in base alle 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 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti e i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta un'estensione di tale garanzia. HP non è responsabile degli eventuali errori tecnici o editoriali, né delle omissioni contenute nel presente documento.

