

Travel Support Offsite

Care Pack, parte di HP Care



Vantaggi del servizio

- Assistenza hardware HP durante le trasferte
- Disponibilità a livello internazionale
- Opzioni di spedizione flessibili
- Alternativa affidabile e conveniente al supporto on-site

Caratteristiche principali

- Diagnosi remota dei problemi e supporto telefonico
- Copertura durante le trasferte con assistenza in oltre 80 Paesi
- Riconsegna dell'unità funzionale alla sede del Cliente
- Opzioni di spedizione flessibili ai centri riparazioni scelti da HP
- Tempo di lavorazione standard di tre giorni lavorativi (può variare in base all'area geografica)
- Disponibilità negli orari lavorativi standard
- Protezione da danni accidentali (opzionale; solo per prodotti selezionati)

Panoramica del servizio

Il servizio Travel Support Offsite fornisce una soluzione di assistenza hardware agli utenti di dispositivi mobili durante le trasferte di lavoro. Viene fornito il supporto telefonico, la diagnosi dei problemi e l'organizzazione della spedizione in centri riparazioni scelti da HP, se necessario. Il servizio è disponibile in tutte le aree geografiche elencate in hp.com/services/travel, con supporto nella lingua locale dei Paesi partecipanti.

Caratteristiche e specifiche

Caratteristica	Specifica
Supporto e diagnosi in remoto	Verrà fornito un aiuto telefonico di base relativo a installazione, configurazione del prodotto, impostazioni e risoluzione dei problemi.
Riparazione e sostituzione offsite	Nel caso in cui un problema non possa essere risolto da remoto, verrà organizzata la spedizione in un centro riparazioni scelto da HP, che stabilirà se procedere alla riparazione o alla sostituzione del dispositivo.
Spedizione al centro riparazioni	In base al livello di servizio acquistato, HP offre due diverse opzioni di spedizione: È possibile organizzare la spedizione autonomamente (sia di persona che avvalendosi di un servizio locale), oppure HP fornirà un corriere per il ritiro del dispositivo e la consegna al centro riparazioni.
Restituzione	Un corriere autorizzato da HP restituirà il prodotto riparato o sostituito alla sede del Cliente nella stessa area dell'assistenza.
Trattenimento supporti difettosi (opzionale)	Per tutti quei prodotti coperti da questo servizio, è possibile scegliere di trattenere le unità disco rigido o le unità SSD/Flash difettose se, ad esempio, contenessero dati sensibili.
Protezione da danni accidentali (opzionale)	Alcuni prodotti selezionati possono essere coperti da garanzia per danni accidentali, compresi il versamento non intenzionale di liquido nella o sull'unità, cadute accidentali da non più di cinque metri e sovratensioni elettriche che danneggiano la circuiteria del prodotto in questione.

Specifiche di fornitura

Caratteristica	Specifica di fornitura
Supporto e diagnosi in remoto	In caso di problemi, occorre chiamare il numero telefonico del supporto designato. Potrebbero essere richiesto di fornire informazioni rilevanti, eseguire strumenti di diagnostica ed effettuare altre attività di aiuto.
Riparazione e sostituzione onsite	Se il dispositivo non può essere riparato, verranno fornite le parti e i materiali necessari. In caso contrario, si provvederà a una sostituzione.
Spedizione al centro riparazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Consegna da parte del Cliente: questa opzione prevede la consegna da parte del Cliente, di persona o tramite un servizio locale, del prodotto difettoso al centro riparazioni. • Ritiro da parte di HP: il nostro corriere preleverà il prodotto difettoso dalla sede del Cliente, se si trova nell'area dell'assistenza, e lo consegnerà al centro riparazioni. Le richieste di prelievo da effettuarsi il giorno stesso devono pervenire prima di mezzogiorno, ora locale; tutte le altre richieste saranno programmate per il giorno lavorativo successivo.
Restituzione	Per effettuare il reso sono generalmente necessari dai tre ai sette giorni lavorativi. Il Cliente può richiedere una consegna rapida con costi aggiuntivi.
Trattenimento supporti difettosi (opzionale)	Questa opzione autorizza il Cliente a rimuovere le unità disco o le unità SSD/Flash difettose prima di inviare il dispositivo per la riparazione o la sostituzione. In questo modo il Cliente mantiene la custodia fisica di tutti i dati sensibili presenti nelle unità. In assenza di questa opzione di assistenza, il centro riparazioni HP non accetterà un dispositivo a cui mancano alcuni componenti.
Protezione da danni accidentali (opzionale)	Questa opzione copre i costi per le riparazioni necessarie derivanti da danni accidentali, definiti come guasti operativi o meccanici causati da un incidente di maneggiamento che si verifica nel corso del normale uso previsto del prodotto coperto.

Copertura

Tutti gli accessori standard e i componenti interni che sono stati inclusi o acquistati con il prodotto HP, quali mouse, tastiera, adattatore CA, scheda Jetdirect, memoria o unità CD HP, sono coperti da questo servizio. Dispositivi, accessori e consumabili **non HP**, quali batterie sostituibili dal Cliente, penne per PC tablet, custodie, kit di manutenzione e qualsiasi prodotto precedentemente riparato da un tecnico o utente non autorizzato, **NON** sono coperti da questo servizio.

Responsabilità del Cliente

- **Registrazione:** Tutti i prodotti HP coperti dal servizio Travel Support Offsite devono essere registrati con HP entro 10 giorni dall'acquisto.
- **Diagnosi da remoto:** Potrebbe essere richiesto di fornire informazioni rilevanti, avviare strumenti di diagnostica ed eseguire all'occorrenza altre attività di risoluzione dei problemi.
- **Spedizione:** Prima di inviare un prodotto difettoso a un centro riparazioni selezionato, assicurarsi che il prodotto sia opportunamente imballato e pronto per il ritiro.
- **Sicurezza dei dati:** HP non è responsabile dei dati archiviati sul prodotto restituito. Assicurarsi che tutti i dati personali e/o riservati siano stati salvati e rimossi dal dispositivo, prima di inviarlo per la riparazione o la sostituzione.
- **Trattenimento supporti difettosi:** Prima di inviare un prodotto difettoso a un centro riparazioni selezionato, è necessario rimuovere tutte le unità disco rigido e le unità SSD/Flash e distruggerle o eliminarle in base alle politiche di sicurezza della propria azienda e ambientali. Mantenere un inventario accurato—HP potrebbe richiedere di identificare le unità trattenute in base al numero di serie.
- **Protezione da danni accidentali:** È necessario segnalare eventuali danni accidentali entro 30 giorni e fornire una descrizione dettagliata dell'evento.

Limitazioni del servizio

- **Tempo di lavorazione e sostituzione:** Il tempo di lavorazione e restituzione è pari a tre giorni lavorativi per le aree geografiche selezionate, a decorrere dalla ricezione da parte di HP del prodotto difettoso fino a quando non sarà pronto per la restituzione al Cliente. Il tempo di restituzione non comprende il tempo impiegato per il trasporto. Il tempo di restituzione non può superare tre giorni in alcune aree geografiche o all'esterno delle aree metropolitane.
- **Finestra di copertura:** Il servizio è disponibile dalle 8 alle 17 (ora locale), da lunedì a venerdì, escluse le festività HP (la copertura può variare in base all'area geografica).
- **Trattenimento supporti difettosi:** Le unità disco rigido o le unità SSD/Flash devono essere dichiarate come difettose, prima di poter essere sostituite. I tassi di guasto sono strettamente monitorati e HP si riserva il diritto di annullare il servizio con comunicazione di 30 giorni se ritiene che la caratteristica di trattenimento del supporto sia oggetto di abuso. HP non si assume alcuna responsabilità per i dati che possono risiedere su un'unità disco rigido o unità SSD/Flash difettosa o sostituita.

Esclusioni alla protezione da danni accidentali (ADP) - Caratteristica di servizio opzionale

La caratteristica del servizio relativa al danno accidentale da maneggiamento richiede la copertura del prodotto con garanzia di fabbrica o contratto di servizio esteso opzionale con durata uguale o superiore a quella del servizio di protezione da danni accidentali. Il servizio di protezione da danni accidentali da maneggiamento offre la protezione per guasti operativi o meccanici causati da incidenti derivanti da maneggiamento, verificatisi nell'ambito del normale utilizzo cui il prodotto è destinato.

Fatta eccezione per i prodotti in cui tali danni siano specificamente individuati come inclusi nella copertura della garanzia limitata HP, la garanzia limitata HP non copre le seguenti situazioni e i danni dovuti a:

- normale usura; cambiamento di colore, struttura o finitura, deterioramento graduale, ruggine, polvere o corrosione.
- Atti vandalici, incendi, incidenti in veicolo o domestici, evento di forza maggiore (come inondazioni o disastri naturali) o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto.
- Danno dovuto a un'azione di polizia, guerra dichiarata o non dichiarata, incidente nucleare o terrorismo.
- Esposizione a condizioni climatiche o ambientali che non rientrano nelle specifiche tecniche HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi sostanze biocontaminanti o liquidi di origine umana o animale), danni o infestazioni da animali o insetti.
- Negligenza, uso improprio o maneggiamento improprio dell'operatore.
- Alimentazione elettrica impropria, riparazioni o tentativi di riparazione non autorizzati, modifiche alle apparecchiature, accessori o installazione improprie o non autorizzate, batterie difettose, perdita della batteria, mancanza della manutenzione specificata dal produttore (incluso l'uso 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, smarrimento, scomparsa inspiegabile o posizionamento errato.
- Perdita o danneggiamento dei dati, interruzione dell'attività aziendale.
- Frode (inclusa, a titolo di esempio, la comunicazione scorretta, fuorviante, errata o incompleta della modalità di danneggiamento dell'apparecchiatura al perito del Cliente, al manutentore o ad HP)
- Danni accidentali o di altro tipo al prodotto di natura estetica, ossia danni che non influiscono sulle funzionalità del computer, inclusi i danni a case o contenitori o altre parti o componenti non afferenti al funzionamento che non influiscono sulla funzionalità del prodotto coperto.
- Imperfezioni allo schermo del computer comprendenti, in via esemplificativa, 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.
- Danno o guasto ad apparecchiature coperte da garanzia del produttore, richiamo o bollettini di fabbrica.
- Danno avvenuto durante la spedizione del prodotto coperto da parte del Cliente o da altra ubicazione.
- Danno ad hardware, software, supporti, dati e così via, derivante da cause quali, in via esemplificativa, 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, o 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; in aggiunta, è necessario osservare un periodo di attesa pari a 30 giorni per i Care Pack acquistati oltre 30 giorni dopo l'acquisto dell'hardware, prima che possa essere presentato un reclamo ad HP.
- Obsolescenza del prodotto.
- Qualsiasi trasferimento dell'apparecchiatura al di fuori del Paese d'acquisto e non coperto dal servizio HP Care Pack di protezione da danni accidentali e di trasporto.
- Schermi LCD che risultano danneggiati o difettosi a causa di un utilizzo inappropriato 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.
- Qualsiasi tipo di alterazione o modifica del prodotto coperto.
- Scomparsa inspiegabile o misteriosa e qualsiasi atto volontario con lo scopo di provocare danni al prodotto coperto.
- Comportamento incauto, negligente, abusivo, volontario o intenzionale nel maneggiamento o nell'uso del prodotto. Per abuso si intende il non utilizzo intenzionale degli elementi protettivi durante l'utilizzo del prodotto, oppure il trattamento o l'uso del prodotto coperto in modo dannoso, nocivo oppure offensivo che possa determinare il danneggiamento e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto.
- Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse ecc. da utilizzarsi con il prodotto coperto, il Cliente deve costantemente utilizzare tali prodotti per avere diritto alla protezione nell'ambito del presente servizio di protezione da danni accidentali.

Limitazioni ad ADP: Gen 2

Per **Gen 2 ADP Care Pack**, l'importo totale che HP corrisponderà per le riparazioni o la sostituzione effettuate in relazione a tutti i reclami per danno accidentale da maneggiamento su qualsiasi prodotto coperto non supererà il prezzo di acquisto del prodotto coperto, al netto di tasse e spese di spedizione. Nel caso in cui **HP, le relative consociate, i fornitori, gli appaltatori, i rivenditori o i fornitori di servizi** effettuino riparazioni, che in totale equivalgono al prezzo di acquisto del prodotto coperto, o sostituiscano il prodotto coperto con un nuovo prodotto, ricostruito o ricondizionato di pari o simili caratteristiche e funzionalità, HP sarà esente da qualsiasi altro obbligo aggiuntivo ai sensi del presente accordo di servizio HP Care Pack per quanto riguarda i reclami per danno accidentale da maneggiamento per tale prodotto coperto. Tutte le altre parti del servizio HP Care Pack acquistate continueranno tuttavia a essere valide fino a quando non diversamente documentato espressamente nel Paese di acquisto. I costi di riparazione per qualsiasi reclamo ADP aggiuntivo saranno addebitati sulla base del tempo impiegato e dei materiali forniti.

Limitazioni ad ADP: "1 ADP CLAIM"

Per i Care Pack "**1 ADP CLAIM**", i reclami per la riparazione sono limitati a un reclamo per numero di serie di prodotto, a decorrere dalla data di inizio del servizio HP. Una volta raggiunto il limite dei reclami, il limite di responsabilità per ADP ai sensi del presente accordo di servizio HP sarà stato raggiunto. Nel caso in cui **HP, le relative consociate, fornitori, contraenti, rivenditori o fornitori di servizio** effettuino riparazioni ADP, sostituiscano il prodotto coperto con un nuovo prodotto, ricostruito o ricondizionato di pari o simili caratteristiche e funzionalità, HP sarà esente da qualsiasi altro obbligo aggiuntivo ai sensi del presente accordo di servizio HP Care Pack per quanto riguarda i reclami per danno accidentale da maneggiamento per tale prodotto coperto.



Tutte le altre parti del servizio HP Care Pack acquistato continueranno tuttavia a essere valide fino a quando non diversamente documentato espressamente nel Paese di acquisto. I costi di riparazione per qualsiasi reclamo ADP aggiuntivo saranno addebitati sulla base del tempo impiegato e dei materiali forniti.

Ulteriori limitazioni ad ADP

- HP non sarà tenuta responsabile per qualsiasi danno accidentale o consequenziale, inclusi, in via esemplificativa, danni alla proprietà, perdita di tempo o perdita di dati derivanti dal guasto di qualsiasi prodotto o apparecchio o da ritardi nel servizio o dall'impossibilità di rendere il servizio.
- HP si riserva il diritto di verificare fisicamente il prodotto e/o collaborare con il Cliente per autorizzare un reclamo inviato per danno accidentale da maneggiamento.
- HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti HP anziché effettuare la riparazione. Il prodotto coperto diventa di proprietà di HP e deve essere restituito ad HP (o un rappresentante HP) a spese di HP. HP si riserva il diritto di sostituire il prodotto con un prodotto rifabbricato o ricondizionato. I progressi in campo tecnologico possono determinare un prodotto di sostituzione con un prezzo di vendita inferiore rispetto al prodotto originale.
- HP si riserva il diritto di rifiutare le richieste di acquisto del servizio di protezione da danni accidentali dovuti al maneggiamento, a propria esclusiva discrezione.

Termini e condizioni

Vedere i [termini e condizioni](#) completi di Care Pack.

Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio Travel Support Offsite, contattare il proprio responsabile vendite locale oppure visitare il sito hp.com/go/cpc.

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 del 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 2018 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte 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 contenuti. Stampato negli Stati Uniti.

