



# HP Hardware Support Offsite Pick-up & Return con protezione Danni Accidentali

## Care Pack, parte di HP Care

### Vantaggi del servizio

- Evita le spese impreviste per la riparazione di prodotti mobili e desktop, nei casi in cui si danneggiassero in modo accidentale. I danni accidentali non sono coperti dalla garanzia standard o altri servizio HP Care Pack
- Include il ritiro del prodotto o dell'unità guasta presso la sede del cliente
- Migliora la disponibilità e la produttività
- Assicura il supporto HP di alta qualità
- È facile da attivare

### Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi da remoto e supporto tecnico telefonico
- Riparazione presso un centro di assistenza HP, comprese parti di ricambio e manodopera
- Restituzione dell'unità funzionante presso la sede del cliente
- Ritiro a cura di HP
- Riparazione entro 5 giorni lavorativi (il termine può variare in funzione delle aree geografiche)
- Orari di copertura standard
- Protezione Danni Accidentali

## Panoramica del servizio

Il servizio Hardware Support Onsite offre assistenza di alta qualità, da remoto e on site, per HP Hardware Support Offsite è il servizio completo e di alta qualità per i prodotti HP. Comprende il supporto telefonico, ritiro del prodotto o dell'unità guasta, riparazione o sostituzione presso il centro di assistenza HP, restituzione dell'unità in buone condizioni di funzionamento entro cinque giorni lavorativi (termine variabile a seconda delle aree geografiche).

Inoltre, la protezione Danni Accidentali consente di evitare i costi imprevisti di riparazione o sostituzione legati agli incidenti che possono prodursi durante il normale funzionamento dei prodotti mobili e desktop.

## Specifiche

### Tavola 1 Caratteristiche del servizio

| Funzione  | Specifiche della consegna  |
|---|--|
| <b>Diagnosi del problema e supporto da remoto</b> | Al verificarsi di un guasto, il cliente deve prima di tutto chiamare il numero telefonico del supporto HP per ricevere l'assistenza di primo livello per l'installazione e la configurazione del prodotto, il set up e la risoluzione del problema. Prima di procedere con l'assistenza offsite o da remoto, HP vi può chiedere di comunicare alcune informazioni, avviare programmi di diagnosi e compiere le attività che HP consideri necessarie. Quindi, HP collaborerà con voi da remoto per individuare il problema hardware.  |
| <b>Riparazioni, parti e materiali</b>             | Se il problema non può essere risolto da remoto, il centro di assistenza HP fornirà il supporto tecnico per il prodotto hardware, che sarà inviato al centro HP stesso. HP fornisce i materiali e le parti necessari per ripristinare l'operatività dei prodotti. HP può, a sua discrezione esclusiva, decidere di procedere alla sostituzione, anziché alla riparazione dei prodotti. I prodotti sostitutivi possono essere nuovi o con prestazioni equivalenti a quelle dei prodotti nuovi. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP.<br><br>Inoltre, HP può applicare opportune migliorie sul vostro sistema per assicurare al cliente il corretto funzionamento dei prodotti hardware, mantenendo la compatibilità con le parti di ricambio che HP ha fornito. A sua discrezione esclusiva, HP può installare qualsiasi aggiornamento firmware per assicurare l'operatività dei sistemi o rendere possibile il supporto HP. |
| <b>Spedizione per la restituzione</b>             | Un corriere autorizzato da HP provvederà alla restituzione del prodotto, riparato o sostituito, presso la vostra sede. La restituzione avviene via terra e richiede generalmente da tre a sette giorni lavorativi. Il cliente può richiedere la consegna rapida pagando un costo aggiuntivo (potrebbe variare a seconda della vostra posizione geografica).  |
| <b>Ritiro a cura di HP</b>                        | Un corriere autorizzato da HP provvede al ritiro dell'unità guasta presso la vostra sede, se situata nell'area geografica coperta dal servizio, e la consegna al centro di assistenza HP. Il cliente si assume la responsabilità di preparare e imballare in modo adeguato il prodotto per consentirne il ritiro da parte del corriere. Le chiamate devono pervenire entro le ore 12:00 per attivare il ritiro entro il giorno stesso. Tutte le altre chiamate saranno programmate per il giorno lavorativo successivo.  |

| Funzione                            | Specifiche della consegna   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Tempi di riparazione</b>         | <p>Il termine per la riparazione è di tre giorni lavorativi per le aree geografiche indicate, ad eccezione dei guasti intermittenti che possono richiedere tempi più lunghi. Il tempo di riparazione è rappresentato dai giorni trascorsi fra il ritiro del prodotto guasto presso la sede cliente o, se spedito o consegnato a cura del cliente, il ricevimento presso il centro di assistenza HP, e il momento in cui il prodotto riparato è pronto per la restituzione al cliente. La riparazione non include il tempo necessario per la restituzione del prodotto, riparato o sostituito, presso la sede del cliente. Se l'unità viene ricevuta dal centro di assistenza HP dopo le ore 17:00, il termine per la riparazione decorre dal giorno lavorativo successivo.</p> <p>Il termine di tre giorni non è valido per tutte le aree geografiche e può essere superiore al di fuori delle aree metropolitane.</p>  |
| <b>Copertura</b>                    | <p>I servizi HP hardware support offsite, come descritto in precedenza, vengono erogati da remoto e presso i centri di assistenza HP durante gli orari lavorativi standard e nei giorni feriali. Il servizio è disponibile dalle ore 8:00 alle 17:00, da lunedì a venerdì, esclusi i periodi di chiusura di HP (la copertura può variare in funzione delle aree geografiche).</p>   |
| <b>Protezione danni accidentali</b> | <p>Riceverete il supporto sui vostri prodotti hardware coperti da questo servizio.</p> <p>I danni accidentali sono definiti come danni fisici, provocati o derivanti da incidenti fortuiti, che si verificano sul prodotto. I rischi coperti comprendono il fuoco, spruzzi non intenzionali di liquidi all'interno o all'esterno dell'unità, cadute, collisioni e sovratensione elettrica. La copertura include il display LCD (liquid crystal displays) danneggiati o guasti, nonché le parti rotte.</p> <p>La protezione Danni Accidentali NON COPRE i furti, gli smarrimenti, l'usura normale, i materiali di consumo e i danni derivati da atti intenzionali o le altre eccezioni specificate nella sezione "Limitazioni" qui sotto.</p> <p>La sostituzione di parti essenziali, come specificato nella sezione "LIMITAZIONI" qui sotto, è di solo una parte in un anno.</p> <p>L'unità può richiedere la riparazione o la sostituzione presso un centro di assistenza HP, dato che non tutte le parti di ricambio sono disponibili localmente.</p> |

## Limitazioni del servizio

Il servizio può essere erogato presso un centro di assistenza HP da uno specialista del supporto HP, oppure da altri specialisti autorizzati.

A discrezione di HP, il servizio sarà fornito utilizzando una combinazione di diagnosi e supporto da remoto, interventi presso il centro di assistenza HP e altre metodologie specifiche. Tali metodologie possono comprendere la consegna, mediante corriere, di parti di ricambio sostituibili dal cliente come per esempio tastiere e mouse. HP determina la metodologia più adatta per fornire al cliente il supporto più tempestivo ed efficiente.

Sono escluse da questo servizio le seguenti attività:

- ripristino e supporto del sistema operativo, altri software e dati;
- ricerca e soluzione di problemi relativi a interconnessioni o compatibilità;
- servizi resi necessari dall'inadempienza del cliente nell'integrare correzioni, riparazioni, patch o modifiche del sistema fornite da HP;
- servizi resi necessari dall'inadempienza del cliente nell'adottare le misure preventive consigliate da HP.
- assistenza preventiva all'utente

### Eccezioni alla copertura Danni Accidentali:

La protezione danni accidentali non comprende:

- Danni provocati dall'inadempienza nell'eseguire la manutenzione o nel seguire le specifiche operative raccomandate dal produttore.
- Danni provocati da guerra o incidenti nucleari, terrorismo, tentativi di riparazione non autorizzati, utilizzo di supporti difettosi o danneggiati.
- Dati, interruzioni dell'attività, obsolescenza, danni superficiali, ruggine, cambiamenti di colore o della finitura, usura normale e degradazione progressiva.

- Errore nella progettazione, costruzione o programmazione della macchina.
- Frode, furto, scomparsa misteriosa o ingiustificata, uso errato, abuso o azione dolosa.
- Qualsiasi alterazione o modifica del prodotto

La sostituzione dei componenti principali è limitata a un componente l'anno. Per la copertura riguardante la protezione da danni accidentali, i componenti principali comprendono, in via non esclusiva, lo schermo (LCD), l'unità DVD/CD-ROM, la motherboard, il processore, l'unità disco rigido e la memoria. Il costo per la riparazione di un componente principale al raggiungimento del limite di un evento l'anno sarà addebitato a livello di tempo e materiale (variabili in base alla posizione geografica).

## Responsabilità del cliente

Il cliente deve registrare l'hardware coperto e il relativo Care Pack, come stabilito dal contratto relativo al servizio di supporto Care Pack.

Il cliente è tenuto, su richiesta di HP, a supportare le attività di HP mirate a risolvere i problemi da remoto. Il cliente deve:

- 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 la procedura di autodiagnosi, installare ed eseguire gli strumenti e i programmi di diagnosi,
- eseguire tutte le attività opportune per consentire ad HP di identificare e risolvere i problemi.

Il cliente si assume la responsabilità di installare in modo tempestivo le parti e le unità sostitutive consegnate dal corriere autorizzato da HP.

Il cliente deve verificare che il prodotto sia adeguatamente imballato e preparato per il ritiro, la spedizione o ogni altro tipo di recapito al centro di assistenza HP. HP può richiedere che il cliente alleggi all'unità guasta un rapporto stampato di tutti i risultati delle autodiagnosi eseguite.

Il cliente si assume la responsabilità di:

- Disinstallare tutte le aggiunte e/o accessori dall'unità di base prima di inviarla ad HP per la riparazione legata ad un danno accidentale.
- Conservare una copia di back up di tutti i software e i dati. HP raccomanda di eseguire back up periodici.
- Ripristinare i software e i dati sull'unità dopo la riparazione o la sostituzione.
- Installare le applicazioni software dell'utente e verificare che tutti i software abbiano una licenza valida.

## Copertura del servizio

Questo servizio copre tutti gli accessori standard inclusi nel part number dell'unità base HP e tutti i componenti interni, come le schede HP Jetdirect, la memoria e i CD-ROM. A titolo di esempio non esaustivo, NON sono coperti da questo servizio:

- I materiali di consumo, compresi le batterie.
- Kit di manutenzione ed altri consumabili,
- dispositivi o opzioni non-HP,
- Accessori aggiunti all'unità base HP, come docking station e port replicator.
- Qualsiasi unità già riparata da un utente o un tecnico non autorizzato.

## Copertura geografica

Il servizio è limitato alle più importanti aree metropolitane idonee degli Stati Uniti, comprese alcune parti dell'Alaska. Il servizio può richiedere tempi superiori al di fuori di queste aree metropolitane. Questo servizio non è disponibile in Canada, Hawaii o Portorico.

Rivolgersi al rappresentante HP autorizzato di zona per scoprire se la propria sede è idonea per questo servizio.

In Alaska potrebbero essere previsti costi aggiuntivi.

### Per ulteriori informazioni

[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

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



Condividi con i colleghi

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le uniche garanzie per i prodotti e i servizi HP sono stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento deve essere interpretato come costituente un'ulteriore garanzia o condizione, esplicita o implicita, di fatto o di diritto. HP non risponde di eventuali omissioni o errori tecnici o editoriali contenuti nel presente documento.

I servizi HP sono disciplinati dai Termini e condizioni HP applicabili e dalle condizioni del servizio fornite o indicate al cliente all'atto dell'acquisto. Il cliente potrebbe avere ulteriori diritti di legge secondo le leggi locali vigenti; tali diritti non sono in alcun modo influenzati dai Termini e condizioni HP del servizio o dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

