



Next Business Day Hardware Support for Travelers

Care Pack, parte di HP Care

Vantaggi del servizio

- Assistenza hardware HP durante i viaggi
- Comoda assistenza on-site, se disponibile
- Tempi di risposta affidabili
- Copertura geografica multinazionale

Caratteristiche principali del servizio

- Copertura per viaggi: servizio disponibile in oltre 80 paesi
- Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto
- Assistenza hardware on-site
- Parti e materiali inclusi
- Finestra di copertura durante l'orario lavorativo standard e nei giorni lavorativi standard
- Tempo di intervento on-site entro il giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità locale
- Copertura solo di notebook (opzionale)
- Servizio di trattenimento del supporto dati difettoso (solo per prodotti idonei)
- Disponibile opzione di protezione contro danni accidentali

Panoramica del servizio

Next Business Day Hardware Support for Travelers offre agli utenti di notebook una soluzione di assistenza hardware per il loro nuovo prodotto portatile HP. Questa soluzione semplice e pratica è disponibile in tutti i paesi/aree geografiche elencati sul sito Web hp.com/services/travel. Questo servizio è disponibile per alcuni prodotti HP e Compaq e include, in base alla disponibilità locale, un'opzione di intervento on-site il giorno lavorativo successivo (con diagnosi da remoto dei problemi nella lingua dei paesi che prendono parte al servizio) per l'assistenza nella risoluzione di problemi hardware. L'assistenza viene fornita durante l'orario lavorativo e i giorni lavorativi standard locali del paese/area geografica.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Copertura per viaggi	<p>La copertura per i viaggi è disponibile nelle principali aree mondiali, con un elenco di paesi/aree geografiche in continuo aggiornamento. Un elenco dettagliato è disponibile all'indirizzo hp.com/services/travel. L'elenco fornisce informazioni sulla disponibilità geografica specifica per il servizio Next Business Day Hardware Support for Travelers, incluse le opzioni di protezione contro danni accidentali e di trattenere il materiale difettoso. L'elenco di paesi/aree geografiche è soggetto a modifiche senza preavviso.</p> <p>Si consiglia ai clienti di verificare la copertura per i viaggi mediante questo sito Web prima di ogni partenza.</p> <p>Quando il cliente viaggia in una di queste aree e al di fuori del paese in cui il prodotto è stato acquistato, HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fornisce al cliente il numero telefonico dell'HP Global Solution Center del paese/area geografica pertinente indicato nella sezione "Contatta HP" sul sito hp.com• Accetta le chiamate nel paese/area geografica in cui si trova il cliente, da parte del cliente o dall'help desk interno dell'azienda del cliente• Effettua la diagnosi a livello di guasto hardware• Predisporre l'intervento per il giorno lavorativo successivo presso la sede del cliente nel paese/area geografica che prende parte al servizio, oppure fornisce una parte di ricambio, in base all'esigenza• Fornisce le parti necessarie per la riparazione in base alle specifiche hardware, purché siano disponibili parti localizzate nel luogo in cui si trova il cliente

Diagnosi e supporto da remoto per la risoluzione del problema

Dopo l'avvenuta richiesta di servizio da parte del cliente mediante il numero telefonico di support HP designato, HP lavorerà con il cliente durante la finestra di copertura per isolare il problema hardware, risolverlo e porvi rimedio da remoto. Prima dell'assistenza on-site, HP può avviare ed eseguire la diagnosi da remoto mediante appositi strumenti elettronici di supporto (se disponibili) per accedere ai prodotti oggetto di copertura. In alternativa, HP può fare uso di altri mezzi per agevolare la risoluzione del problema da remoto.

Al verificarsi di un problema al di fuori del paese di acquisto, il cliente deve innanzitutto chiamare l'assistenza HP durante le ore e i giorni lavorativi locali ai numeri locali forniti alla scheda "Contatta HP" su hp.com.

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Assistenza hardware on-site	<p>Per i problemi tecnici hardware che, secondo HP, non possono essere risolti da remoto, un rappresentante autorizzato HP fornirà assistenza tecnica on-site sui prodotti hardware coperti dal servizio per ripristinarne il funzionamento. HP può, a propria discrezione, decidere di sostituire tali prodotti invece di provvedere alla riparazione. I prodotti sostitutivi saranno nuovi o equivalenti ai nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP.</p> <p>Inoltre, per consentire la corretta operatività dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con le parti sostitutive hardware fornite da HP, HP può installare gli aggiornamenti disponibili. HP può installare, a propria ed esclusiva discrezione, aggiornamenti firmware ritenuti necessari per il ripristino delle condizioni di operatività dei prodotti o per facilitare il supporto da parte di HP.</p>
Ricambi e materiali	<p>HP fornirà le parti e i materiali supportati necessari per mantenere il prodotto hardware coperto dal servizio in condizioni di funzionamento, comprese le parti e i materiali per i miglioramenti tecnici disponibili e consigliati. Le parti di ricambio saranno nuove o equivalenti alle nuove in termini di prestazioni. Le parti sostituite diventano proprietà di HP. I clienti che desiderano trattenere i componenti sostituiti riceveranno una fattura e saranno tenuti a pagare il prezzo di listino del componente sostitutivo, meno eventuali sconti applicabili. I clienti che desiderano trattenere i componenti sostituiti riceveranno una fattura e saranno tenuti a pagare il prezzo di listino del componente sostitutivo, meno eventuali sconti applicabili.</p> <p>I materiali di consumo e i componenti soggetti a usura non sono supportati e non saranno forniti come parte di questo servizio; in questo caso valgono i termini e condizioni di garanzia standard applicabili ai materiali di consumo e ai componenti soggetti a usura.</p> <p>Durata massima supportata/utilizzo massimo: Le parti e i componenti che hanno superato la loro durata massima supportata e/o i limiti relativi all'utilizzo massimo precedentemente stabiliti nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche tecniche del prodotto o nella scheda tecnica del prodotto non saranno forniti, riparati o sostituiti nell'ambito di questo servizio.</p>
Copertura	<p>Le richieste di assistenza ricevute al di fuori di questo periodo di copertura vengono registrate il giorno successivo per cui esiste una copertura. La seguente finestra di copertura è disponibile per questo servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normale orario di lavoro, giorni lavorativi standard (9x5): Il servizio è disponibile tra le 8:00 e le 17:00, ora locale, da lunedì a venerdì esclusi i giorni festivi HP (può variare in base al paese e all'area geografica) oppure l'orario lavorativo e i giorni lavorativi applicabili standard del paese/area geografica che partecipa al servizio e in cui viene richiesto il servizio. <p>Tutti i periodi di copertura sono soggetti alla disponibilità locale. Per informazioni sulla disponibilità del servizio contattare l'ufficio vendite locale.</p>
Tempo di intervento on-site	<p>Il tempo di intervento on-site specifica il periodo di tempo che comincia quando la richiesta di assistenza iniziale viene inoltrata e registrata da HP e termina quando il rappresentante autorizzato HP arriva presso la sede del cliente, se rientra nella finestra di copertura. Il tempo di intervento viene misurato solo all'interno della finestra di copertura e può essere esteso al giorno successivo in cui esiste una finestra di copertura.</p> <p>I seguenti tempi di intervento on-site sono disponibili per questo servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervento on-site entro il giorno lavorativo successivo. Un rappresentante autorizzato HP arriverà presso la sede del cliente durante la finestra di copertura per cominciare il servizio di manutenzione hardware entro il giorno di copertura successivo alla registrazione della richiesta di assistenza. <p>Potrebbero essere applicate restrizioni locali, quali adeguamento dei tempi di intervento a seconda della zona di spostamento del servizio, in base all'area geografica in cui viene richiesta l'assistenza hardware.</p> <p>Tutti i tempi di intervento sono soggetti alla disponibilità locale. Contattare un ufficio vendite HP locale per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>

Specifiche (opzionale)

Tabella 2. Funzionalità del servizio (opzionale)

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Copertura solo per notebook	<p>Per alcuni prodotti PC, il cliente può scegliere la copertura solo per notebook.</p> <p>Le offerte Care Pack con questa copertura non estendono il livello di servizio specificato al monitor esterno o alla docking station e agli accessori.</p> <p>La base di aggancio o il replicatore di porte è idoneo per la copertura nel paese in cui è stato acquistato il servizio Care Pack, ma non si qualifica per la copertura quando si viaggia al di fuori del paese di acquisto.</p>
Possibilità di trattenere il materiale difettoso	<p>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 sensibili contenuti nel disco ("unità disco o SSD/Flash") coperto dal servizio. Per tutte le unità disco o SSD/Flash di un sistema coperto dal servizio il cliente ha la possibilità di trattenere il supporto dati difettoso. Salvo quanto diversamente stabilito nel presente documento o nei termini di assistenza HP per i singoli ordini, HP rinuncia al diritto di prendere possesso di un'unità disco o SSD/Flash difettosa coperta dall'opzione di ritenzione del supporto dati difettoso. Il cliente conserverà tutte le unità disco o SSD/Flash difettose supportate da HP nel contratto di assistenza con HP e il cliente sarà responsabile della protezione e della privacy dei dati presenti sulle unità disco o SSD/Flash difettose.</p>
Protezione contro danni accidentali	<p>Per i prodotti idonei, 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 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 danni accidentali coperti includono versamento di liquidi non intenzionale all'interno o sull'unità, cadute, collisioni e picchi di corrente. Include i display a cristalli liquidi (LCD) danneggiati, o le parti danneggiate. La protezione contro danni accidentali non copre furto, perdita, incendio, danni causati da un incidente automobilistico o da cause di forza maggiore, normale usura, materiali di consumo, danneggiamento intenzionale o altre esclusioni, come descritto nella sezione "Limitazioni del servizio".</p>

Copertura del servizio

Questo servizio offre copertura per i prodotti hardware HP o Compaq e per tutti i componenti interni forniti da HP (quali le schede HP Jetdirect, memoria e unità CD-ROM), e i relativi accessori HP o Compaq acquistati con il prodotto principale, quali mouse, tastiera, docking station, adattatore CA.

I display esterni HP non sono coperti da questo servizio. I display dei dispositivi All-in-One, che non sono considerati un secondo monitor esterno, sono coperti da questo servizio. Tuttavia, un secondo monitor collegato a un dispositivo All-in-One, per esempio, non sarebbe coperto da questo servizio.

Questo servizio non copre gli articoli soggetti a usura, compresi in via non esclusiva, supporti rimovibili, batterie sostituibili dall'utente e stilo per tablet PC, kit di manutenzione e altri materiali di consumo, nonché la manutenzione da parte dell'utente e i dispositivi non HP. Le batterie a lunga durata di notebook e tablet HP sono coperte da garanzia fino a 3 anni.

Per le parti e i componenti fuori produzione potrebbe essere necessario un percorso di aggiornamento. Gli aggiornamenti per le parti e i componenti fuori produzione potrebbero in alcuni casi comportare costi aggiuntivi per il cliente. HP collaborerà con il cliente per agevolare la sostituzione. Non tutti i componenti possono essere sostituiti in tutti i paesi a causa delle capacità di assistenza locali.

Responsabilità del cliente

Nei casi in cui il cliente non agisca come specificato dalle Responsabilità del cliente riportate di seguito, HP o il fornitore di servizi autorizzato da HP non sarà ritenuto obbligato a fornire il servizio come descritto.

Ove possibile, il cliente o il rappresentante autorizzato HP devono registrare il prodotto hardware su cui effettuare l'assistenza entro dieci giorni dall'acquisto di questo servizio, utilizzando le istruzioni di registrazione contenute in ciascun pacchetto, documento e-mail o altro supporto indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto venga trasferito in modo permanente, è necessario effettuare la registrazione (o un adeguamento alla registrazione esistente HP) entro dieci giorni dal cambiamento.

Su richiesta di HP, il cliente dovrà supportare gli sforzi HP per la risoluzione da remoto del problema. Il cliente deve:

- Avviare programmi di diagnostica eseguibili dall'utente prima di notificare ad HP un guasto del prodotto hardware
- Notificare prontamente ad HP eventuali guasti del prodotto hardware
- Fornire il numero di serie del prodotto coperto dal servizio
- Fornire indirizzo e numero telefonico locale
- Essere presente per il tecnico dell'assistenza on-site oppure al momento della consegna delle parti
- Consentire ad HP il pieno e illimitato accesso a tutti i siti in cui dovrà essere erogato il servizio
- Comunicare tutte le informazioni necessarie ad HP per fornire assistenza tempestiva e professionale da remoto e per consentire ad HP di individuare il livello di supporto necessario
- Avviare i test automatici e installare ed eseguire altri tool e programmi di diagnostica
- Avviare aggiornamenti e patch del firmware installabili dal cliente
- Eseguire altre attività utili ad HP per individuare o risolvere i problemi, secondo le richieste di HP

Il cliente ha la responsabilità di avviare tempestivamente gli aggiornamenti critici del firmware installabili dal cliente, le parti sostituibili dal cliente e le unità sostitutive consegnate al cliente.

Nei casi in cui vengono spediti componenti di ricambio per risolvere un problema, il cliente si assume la responsabilità di restituire i componenti difettosi entro il termine indicato da HP. Qualora HP non ricevesse il componente difettoso entro il termine stabilito o se questo fosse fisicamente danneggiato all'arrivo, il cliente sarà tenuto a sostenere la spesa indicata da HP per tale componente danneggiato.

Con l'opzione di trattenimento del supporto dati difettoso, il cliente ha la responsabilità di:

- Mantenere il controllo fisico delle unità disco o SSD/Flash in qualunque momento durante l'erogazione del supporto da parte di HP; HP non sarà ritenuta responsabile dei dati contenuti nelle unità disco o SSD/Flash
- Assicurarsi che i dati sensibili contenuti nell'unità disco o SSD/Flash trattenuta vengano distrutti o rimangano al sicuro
- Assicurarsi che sia presente un rappresentante autorizzato per trattenere le unità disco o SSD/Flash difettose, accettare la sostituzione delle unità disco, fornire ad HP informazioni di identificazione per ogni unità disco trattenuta e, su richiesta di HP, dare attuazione a un documento fornito da HP, di presa conoscenza del trattenimento delle unità disco o SSD/Flash
- Distruggere l'unità disco o SSD/Flash trattenuta e/o garantire che l'unità disco o SSD/Flash non venga nuovamente utilizzata
- Smaltire tutte le unità disco o SSD/Flash trattenute conformemente alle leggi e ai regolamenti ambientali in vigore

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 sensibili prima di restituire ad HP i dischi rigidi in prestito, a noleggio o leasing e HP non sarà da ritenersi responsabile per la garanzia della riservatezza dei dati sensibili presenti su tale unità disco o SSD/Flash.

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 fornitura del servizio possono includere la fornitura, mediante corriere, di componenti sostituibili dal cliente quali tastiere, mouse, altre parti classificate come componenti Customer Self Repair, oppure un intero prodotto sostitutivo. HP individuerà la modalità di fornitura appropriata per offrire al cliente un supporto efficace e tempestivo.

HP si riserva il diritto di rimuovere il prodotto coperto dalla sede del cliente per effettuare le riparazioni.

HP richiede al cliente l'invio dell'unità difettosa al paese di acquisto nel caso in cui la riparazione del dispositivo, compresa la protezione contro danni accidentali, ne richieda la sostituzione. La sostituzione dell'intera unità non è disponibile al di fuori del paese di acquisto del servizio. La copertura per i viaggi è limitata alla riparazione on-site e off-site dell'unità originale.

Il tempo di intervento on-site non sarà applicabile se il servizio può essere fornito utilizzando diagnosi remota, assistenza remota o altre metodologie di fornitura del servizio descritte in precedenza.

Sono escluse da questo servizio le attività seguenti:

- Backup, ripristino e assistenza del sistema operativo, altri software e dati
- Soluzione dei problemi relativi all'interconnettività o alla compatibilità
- Servizi richiesti in seguito a inadempienza del cliente nell'implementare eventuali misure correttive o di riparazione, patch o modifiche suggerite o fornite da HP
- Servizi richiesti in seguito a inadempienza del cliente nell'adottare azioni preventive precedentemente consigliate da HP
- Manutenzione preventiva dell'utente

Se il cliente viaggia al di fuori dal paese di acquisto, i servizi di supporto descritti saranno forniti solo se il paese/area geografica in cui viene richiesto ed erogato il servizio è presente nella tabella dei paesi/aree geografiche partecipanti accessibile all'indirizzo hp.com/services/travel. I servizi non sono disponibili in base a questo contratto nei paesi/aree geografiche non presenti nella tabella. Alcuni paesi aggiuntivi non elencati nella tabella possono fornire assistenza con un livello di servizio inferiore.

Se alcuni componenti necessari per la riparazione, ad esempio parti specifiche relative alla lingua o al paese, non sono disponibili, il cliente può disporre delle seguenti opzioni:

- Posticipare la richiesta di assistenza fino a quando il cliente sarà tornato nel paese in cui il prodotto è stato acquistato
- Accettare la sostituzione di un componente difettoso estero con un altro locale (ad esempio tastiera inglese/ americana)

Per specifici componenti relativi alla lingua o al paese, quali le tastiere inglesi non internazionali, le tastiere non in lingua locale o alcune parti di alimentatori specifiche, in uso in una determinata area geografica, possono essere necessarie almeno 3 settimane per la spedizione e lo sdoganamento, in base al paese di origine e al paese/all'area geografica di destinazione.

I servizi richiesti fuori dal paese in cui è stato acquistato il prodotto sono limitati esclusivamente all'unità base. I servizi per gli accessori quali docking station o replicatori di porte e monitor sono forniti solo nel paese di acquisto del prodotto.

Le opzioni senza marchio HP sono escluse da questo servizio.

Limitazioni dell'opzione del servizio di trattenimento del supporto dati difettoso

L'opzione di trattenimento del supporto dati difettoso è applicabile solo alle unità disco o SSD/Flash sostituite da HP a causa di malfunzionamenti, mentre non si applica ad eventuali sostituzioni delle unità disco o SSD/Flash non difettose.

Le unità SSD/Flash indicate da HP come componenti soggetti a usura e/o che hanno superato la durata massima supportata e/o i limiti relativi all'utilizzo massimo precedentemente stabiliti nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche tecniche del prodotto o nella scheda tecnica del prodotto non sono idonei per l'opzione di trattenimento del supporto dati difettoso del servizio

Le percentuali di malfunzionamento delle unità disco o SSD/Flash vengono controllate costantemente e HP si riserva il diritto di annullare questo servizio dopo 30 giorni dalla notifica se ritiene che il cliente stia approfittando indebitamente dell'opzione di trattenimento del supporto dati difettoso (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. NONOSTANTE EVENTUALI DISPOSIZIONI CONTRARIE CONTENUTE NELLE CONDIZIONI DI SUPPORTO HP PER SINGOLI ORDINI O NELLA SCHEDA DEI DATI TECNICI, IN NESSUN CASO HP, LE SUE AFFILIATE, I SUOI SUBAPPALTATORI O I SUOI 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 DEL SUPPORTO DATI DIFETTOSO.

Esclusioni all'opzione di protezione contro danni accidentali

L'idoneità per l'acquisto del servizio di protezione da danni accidentali richiede che il prodotto sia coperto da una garanzia di fabbrica o da un servizio di estensione della garanzia di durata uguale o superiore a quella del servizio di protezione da danni accidentali. Il servizio di protezione da danni accidentali garantisce la protezione contro danni accidentali improvvisi e imprevisti derivanti dalla manipolazione, a condizione che tali danni si verifichino nel corso dell'uso normale. Non copre le situazioni seguenti e i danni dovuti a:

- Usura e logorio normali, variazioni di colore, texture o finitura, progressivo deterioramento, ruggine, polvere, corrosione
- Incendi, incidenti a veicoli o proprietari di abitazioni (in cui tale incidente sia coperto da una polizza assicurativa o da altra garanzia del prodotto), catastrofi naturali (comprese in via non esclusiva le inondazioni) o qualsiasi altro pericolo che abbia origine all'esterno del prodotto
- Esposizione a condizioni meteorologiche o condizioni ambientali esterne alle specifiche di HP, esposizione a materiali pericolosi (anche a rischio biologico), negligenza dell'operatore, uso improprio; manovre errate, errata alimentazione elettrica, riparazioni o tentativi di riparazione non autorizzati, modifiche improprie e non autorizzate all'apparecchiatura, agli accessori o all'installazione, atti di vandalismo, danni da insetti o animali e infestazioni, batterie difettose; perdite di liquido della batteria, mancata esecuzione della manutenzione specificata dal produttore (compreso l'uso di detergenti inappropriati).
- Errore nella progettazione, costruzione, programmazione o istruzioni del prodotto
- Manutenzione, riparazioni o sostituzioni dovute a perdite o danni derivanti da cause diverse dal normale uso, conservazione e funzionamento del prodotto in conformità alle specifiche del produttore e al manuale utente
- Furto, perdita, scomparsa misteriosa o inspiegabile, smarrimento
- Perdita o danneggiamento dei dati, interruzioni dell'attività
- Frode (compresa in via non esclusiva la divulgazione non corretta, fuorviante, errata o incompleta delle modalità di danneggiamento dell'apparecchiatura all'arbitrio del cliente, al responsabile dell'assistenza o ad HP)

- Danni accidentali o di altro tipo al prodotto di natura estetica, ovvero danni che non incidono sull'uso e sul funzionamento del prodotto
- Imperfezioni dello schermo del monitor del computer, compresi in via non esclusiva difetti di "burn-in" e pixel mancanti, dovuti al normale uso e funzionamento del prodotto
- Danni a prodotti di cui sono stati rimossi o alterati i numeri di serie
- Danni o guasti dell'apparecchiatura coperti dalla garanzia del produttore, da richiamo o da bollettini di fabbrica
- Danni causati durante la spedizione da parte del cliente del prodotto coperto da o verso un'altra località
- Danni ad hardware, software, supporti, dati e così via, derivanti da cause tra cui, in via non esclusiva, virus, programmi applicativi, programmi di rete, aggiornamenti, formattazioni di qualsiasi tipo, database, file, driver, codice sorgente, codice oggetto o dati proprietari, supporto, configurazione, installazione o reinstallazione di software o dati, uso di supporti danneggiati o difettosi
- Tutte le eventuali condizioni pre-esistenti verificatesi prima della data di acquisto del Care Pack
- Obsolescenza del prodotto
- Qualunque apparecchiatura trasferita all'esterno del paese di acquisto e non coperta da un Care Pack Travel + Protezione da danni accidentali
- Schemi LCD danneggiati o difettosi qualora il guasto sia causato da un uso improprio o altrimenti escluso dal presente documento
- Danni intenzionali che si traducono nella rottura o nel danneggiamento dello schermo del computer o del monitor
- Danni dovuti ad azioni di polizia, guerre dichiarate o non dichiarate, incidenti nucleari o terrorismo
- Alterazione o modifica del prodotto in qualunque modo
- Qualsiasi atto intenzionale che causi danni al prodotto oggetto di copertura
- Condotta imprudente, negligente o impropria durante la manipolazione o l'uso del prodotto (se sono stati forniti o messi a disposizione per l'uso con il prodotto coperto componenti di protezione quali cover, custodie per il trasporto o contenitori, il cliente è tenuto a utilizzare continuamente questi accessori del prodotto per risultare idoneo alla protezione offerta dal servizio di copertura contro i danni accidentali. Per condotta imprudente, negligente o impropria si intendono, in via non esclusiva, il trattamento e l'uso dei prodotti coperti in maniera nociva, pregiudizievole od offensiva tali da causare danni e qualsiasi danno volontario o intenzionale al prodotto. Eventuali danni derivanti da tali azioni NON sono coperti dal servizio di protezione da danni accidentali. Per i prodotti HP commerciali e di consumo, i danni accidentali da manipolazione sono limitati a un incidente ai danni del prodotto in un periodo di 12 mesi a partire dalla data di avvio del servizio Care Pack. Una volta raggiunto il limite specificato, il costo della riparazione per eventuali richieste aggiuntive sarà addebitato in base al tempo e al materiale, ma tutti gli altri aspetti del servizio Care Pack acquistato rimarranno in vigore a meno che non sia indicato diversamente in maniera esplicita nel paese di acquisto. Nel caso di clienti con una storia di richieste di garanzia significativamente alta, HP si riserva inoltre il diritto di rifiutare l'accettazione delle richieste di acquisto della protezione da danni accidentali).

Prerequisiti del servizio

La copertura per viaggi, come indicato nella tabella 1, in paesi/aree geografiche diverse dal paese di acquisto del prodotto, è limitata ai periodi di viaggio e non è valida per l'implementazione permanente in un'altra regione

Zone di intervento

Tutti i tempi di risposta si applicano a località situate entro 160 km da un centro di assistenza designato da HP. Non viene applicato alcun addebito supplementare per il raggiungimento delle località situate nel raggio di 320 km da un centro di assistenza designato da HP. Se la località è situata a più di 320 km dal centro di assistenza designato da HP, viene addebitata una spesa di viaggio aggiuntiva.

Le zone di intervento possono variare in alcune ubicazioni geografiche.

I tempi di risposta per le località situate a più di 160 km da un centro di assistenza designato da HP cambiano a causa del tempo di viaggio, come indicato nella tabella riportata di seguito.

Distanza dal centro di assistenza designato HP	Tempo di intervento on-site
0-160 km	Entro il giorno lavorativo successivo*
>160-320 km	1 ulteriore giorno lavorativo*
>320-480 km	2 ulteriori giorni lavorativi*
Oltre 460 km	Da concordare al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità di risorse *

Per maggiori informazioni
hp.com/go/pcandprintservices

Per contattare gli HP Solution Centre locali per assistenza tecnica, consultare
http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

* La definizione delle zone di spostamento e i relativi tempi di intervento variano in base al paese/area geografica che prende parte al servizio. Per maggiori informazioni sulle zone e i tempi di intervento modificati contattare l'ufficio vendite locale.

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



 Condividi con i colleghi

I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni HP in vigore 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 dalle condizioni HP del servizio o dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici, editoriali od omissioni qui contenuti.

5981-6650ITE, maggio 2016, Rev. 9

