

Garanzia limitata mondiale HP e supporto tecnico

Garanzia limitata sull'hardware HP

Periodo di garanzia limitata

La garanzia per questo Prodotto hardware HP ha una durata di **3 anni componenti, 3 anni manodopera, 3 anni intervento presso il cliente**. Il periodo di garanzia inizia il giorno dell'acquisto o della concessione in leasing, o dalla data in cui HP ha completato l'installazione. Lo scontrino fiscale o altro documento assimilato, con l'indicazione della data d'acquisto o di leasing del prodotto, saranno considerati prova d'acquisto o di leasing, salvo diversa disposizione scritta di HP o del rivenditore. Potrà essere richiesto di esibire la prova d'acquisto per ricevere assistenza in garanzia.

L'assistenza in garanzia indicata rispecchia il livello base offerto. La garanzia allegata al prodotto hardware HP può essere migliorativa rispetto al livello base. Per informazioni sulle condizioni di garanzia correnti rivolgersi ad HP.

Condizioni generali

La presente garanzia limitata sull'hardware HP concede al cliente diritti di garanzia limitata espliciti da parte del costruttore HP. Per la descrizione completa dei diritti di garanzia limitata accedere al sito Web HP. Inoltre il cliente può avere altri diritti legali previsti da leggi locali o accordi speciali scritti con HP. **HP NON CONCEDE ULTERIORI GARANZIE O CONDIZIONI ESPLICITE, SCRITTE O VERBALI, ED ESPRESSAMENTE DECLINA EVENTUALI GARANZIE E CONDIZIONI NON INDICATE NELLA PRESENTE DICHIARAZIONE. NELLA MISURA CONSENTITA DALLE LEGGI DI PAESI DIVERSI DAGLI STATI UNITI, HP DECLINA OGNI E QUALSIASI GARANZIA O CONDIZIONE IMPLICITA, COMPRESSE EVENTUALI GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER SCOPI SPECIFICI. PER TUTTE LE TRANSAZIONI EFFETTUATE NEGLI STATI UNITI, QUALSIASI GARANZIA O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, QUALITÀ SODDISFACENTE O IDONEITÀ PER SCOPI SPECIFICI È LIMITATA ALLA DURATA DELLA GARANZIA ESPLICITA COME SOPRA DEFINITA. ALCUNI STATI O PAESI NON CONSENTONO LA LIMITAZIONE DI DURATA DELLE GARANZIE IMPLICITE, NÉ L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE DEI DANNI INDIRETTI O CONSEGUENZIALI PER I PRODOTTI DESTINATI AL CONSUMO. IN TALI STATI O PAESI POTREBBERO NON TROVARE APPLICAZIONE PER L'ACQUIRENTE ALCUNE DELLE ESCLUSIONI O DELLE LIMITAZIONI CONTENUTE NELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA.**

PER LE TRANSAZIONI, I TERMINI DELLA GARANZIA LIMITATA CONTENUTI NELLA PRESENTE DICHIARAZIONE, TRANNE QUANTO CONSENTITO DALLE LEGGI, NON ESCLUDONO, LIMITANO NÉ MODIFICANO MA INTEGRANO I DIRITTI OBBLIGATORI DI LEGGE APPLICABILI ALLA VENDITA DEL PRODOTTO ALL'ACQUIRENTE/UTENTE FINALE.

La presente garanzia è applicabile e potrà essere eseguita in tutti i paesi o regioni in cui HP o un centro assistenza autorizzato HP offrano servizi in garanzia per lo stesso numero di modello del prodotto ai termini e alle condizioni qui previste.

In base a questa garanzia limitata HP, i prodotti possono essere acquistati in un paese o regione e trasferiti in un altro in cui HP o i suoi fornitori autorizzati di assistenza offrano un servizio di assistenza tecnica in garanzia per lo stesso numero di modello del prodotto. Le condizioni di garanzia, la disponibilità del servizio e i tempi d'intervento possono variare da paese a paese o da regione a regione. I tempi d'intervento standard dipendono dalla disponibilità di ricambi nel paese specifico. In tal caso, rivolgersi al locale centro assistenza autorizzato HP per conoscere i dettagli. HP non modificherà, adatterà o metterà in funzione il prodotto HP in modo che possa essere utilizzato in un paese nel quale ciò non è stato previsto in base alle leggi esistenti.

HP non è responsabile di eventuali diritti doganali o imposte dovute all'atto del trasferimento dei prodotti. Il trasferimento dei prodotti può rientrare nell'ambito delle disposizioni in materia di controllo alle esportazioni emesse dal governo USA o da altri governi.

La presente garanzia limitata hardware copre i prodotti hardware con marchio HP e Compaq (globalmente indicati nel presente documento come "Prodotti hardware HP") venduti o concessi in leasing da Hewlett-Packard Company, dalle sue filiali internazionali, dalle consociate, dai rivenditori autorizzati, distributori autorizzati o distributori nazionali (globalmente indicati nella presente garanzia limitata come "HP"). Il termine "Prodotto hardware HP" è limitato ai componenti hardware e al relativo firmware. Il termine "Prodotto hardware HP" NON include applicazioni o programmi; prodotti di terzi o periferiche senza il marchio HP. I prodotti e le periferiche di terzi o con altri marchi, ad esempio sottosistemi di memorizzazione esterni, display, stampanti ed altre periferiche, vengono forniti nelle condizioni in cui si trovano ("as is") senza garanzia HP, fermo restando che le rispettive case produttrici, fornitrici o editrici, possono fornire garanzie dirette all'acquirente.

HP garantisce che i prodotti hardware HP acquistati o ottenuti in leasing da HP sono esenti da difetti di materiali o lavorazione se utilizzati in condizioni di funzionamento normale durante il periodo di garanzia limitata. Il periodo di garanzia limitata decorre dalla data d'acquisto o di leasing presso HP, o dalla data in cui HP ha terminato l'installazione. Lo scontrino fiscale o altro documento assimilato, con l'indicazione della data d'acquisto o di leasing del prodotto, saranno considerati prova d'acquisto o di leasing. Potrà essere richiesto di esibire la prova d'acquisto per ricevere assistenza in garanzia.

L'acquirente o conduttore ha diritto all'assistenza in garanzia nei termini e alle condizioni previsti nel presente documento in caso di riparazioni ai Prodotti hardware HP resesi necessarie durante il periodo di garanzia.

Salvo diversa disposizione, e nella misura consentita dalle leggi, i nuovi Prodotti hardware HP vengono realizzati con materiali nuovi o con materiali nuovi ed usati di prestazioni ed affidabilità equivalenti. HP potrà riparare o sostituire i prodotti hardware HP (a) con prodotti nuovi o usati precedentemente o parti equivalenti ai prodotti nuovi in prestazioni e affidabilità, o (b) con prodotti equivalenti ad un originale uscito di produzione. I ricambi sono garantiti esenti da difetti di materiali e di lavorazione per novanta (90) giorni o, se maggiore, per il residuo del periodo di garanzia limitata del prodotto hardware HP in cui vengono installati.

HP, a sua esclusiva discrezione, riparerà o sostituirà qualsiasi componente o prodotto hardware che manifesti un difetto nei materiali o nella lavorazione durante il periodo di garanzia limitata. Tutti i componenti o i prodotti hardware ritirati in base alla presente garanzia resteranno di proprietà HP. Nel caso improbabile di guasti ricorrenti al prodotto hardware HP, HP potrà a sua esclusiva discrezione decidere se (a) sostituire il prodotto con uno selezionato da HP uguale o almeno equivalente in prestazioni hardware o (b) rimborsare il prezzo d'acquisto o dei canoni di leasing (detratti gli interessi) anziché sostituire il prodotto. Questo è l'unico rimedio esclusivo riconosciuto al cliente in caso di prodotti difettosi.

Esclusioni

HP NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO SARÀ CONTINUO E PRIVO D'ERRORI. HP Non potrà essere considerata responsabile DI danni IMPUTABILI AL MANCATO RISPETTO DELLE ISTRUZIONI RELATIVE AL PRODOTTO HARDWARE HP.

La presente garanzia limitata non è valida per i materiali di consumo né per i prodotti da cui sia stato asportato il numero di matricola o siano stati danneggiati o resi difettosi a causa di (a) incidenti, uso improprio, cattivo uso intenzionale, contaminazione, manutenzione o calibrazione improprie o inadeguate o altre cause interne; (b) funzionamento fuori dai limiti stabiliti nelle specifiche tecniche relative al prodotto; (c) software, interfacce, componenti o ricambi non forniti da HP; (d) preparazione o manutenzione non corrette del sito; (e) infezione da virus; (f) perdita o danno in transito, oppure (g) modifiche o interventi di assistenza da parte di chiunque tranne (i) HP, (ii) un centro assistenza autorizzato HP o (iii) l'utente finale in caso di installazione diretta di componenti sostitutivi prodotti o approvati da HP nel caso in cui tale formula di assistenza sia disponibile nel paese o regione di appartenenza.

L'UTENTE DOVRÀ ESEGUIRE COPIE PERIODICHE DI BACKUP DEI DATI MEMORIZZATI SUL DISCO RIGIDO O SU ALTRI DISPOSITIVI DI MEMORIZZAZIONE COME PRECAUZIONE CONTRO POSSIBILI GUASTI, ALTERAZIONI O PERDITE DEI DATI. PRIMA DI RESTITUIRE UN PRODOTTO DA SOTTOPORRE AD INTERVENTO TECNICO, ESEGUIRE IL BACKUP DEI DATI ED ELIMINARE EVENTUALI INFORMAZIONI CONFIDENZIALI, PROPRIETARIE O PERSONALI. HP NON POTRÀ ESSERE CONSIDERATA RESPONSABILE DI DANNI O PERDITE DI PROGRAMMI, DATI O SUPPORTI DI MEMORIZZAZIONE RIMOVIBILI. HP NON SARÀ

RESPONSABILE DEL RIPRISTINO O DELLA REINSTALLAZIONE DI EVENTUALI PROGRAMMI O DATI DIVERSI DAL SOFTWARE DA ESSA INSTALLATO ALL'ATTO DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.

HP non è responsabile di alcun problema di interoperatività o compatibilità che possa verificarsi quando (1) si utilizzano prodotti, software o opzioni non supportati da HP; (2) sono utilizzate configurazioni non supportate da HP; oppure (3) componenti previsti per un sistema sono installati in un altro sistema di marca o modello diversi.

Rimedio esclusivo

NELLA MISURA CONSENTITA DALLE LEGGI LOCALI IN VIGORE, I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI COSTITUISCONO IL CONTRATTO DI GARANZIA COMPLETO ED ESCLUSIVO TRA L'ACQUIRENTE O IL CONDUTTORE ED HP IN RELAZIONE AL PRODOTTO HARDWARE HP ACQUISTATO O PRESO IN LOCAZIONE. I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI SOSTITUISCONO OGNI EVENTUALE ACCORDO O DICHIARAZIONE PRECEDENTI, COMPRESI LE DICHIARAZIONI RIPORTATE NELLA DOCUMENTAZIONE DI VENDITA HP E NELLA CONSULENZA FORNITA DA HP O DA SUOI AGENTI E DIPENDENTI IN RELAZIONE ALL'ACQUISTO O AL LEASING DEL PRODOTTO HARDWARE HP. Non saranno valide modifiche alla presente garanzia se non in forma scritta a firma d'un funzionario HP autorizzato.

Limitazione di responsabilità

NEL CASO IN CUI IL PRODOTTO HARDWARE HP NON FUNZIONI COME SOPRA GARANTITO, LA RESPONSABILITÀ MASSIMA DI HP NELL'AMBITO DELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA SARÀ ESPRESSAMENTE LIMITATA AL VALORE MINORE TRA IL PREZZO VERSATO PER IL PRODOTTO E IL COSTO DELLA RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE DI QUALSIASI COMPONENTE HARDWARE CHE NON DOVESSE FUNZIONARE CORRETTAMENTE IN CONDIZIONI D'UTILIZZO NORMALI.

TRANNE QUANTO SOPRA INDICATO, IN NESSUN CASO HP SARÀ RESPONSABILE DI DANNI IMPUTABILI AL PRODOTTO O AL MANCATO FUNZIONAMENTO DELLO STESSO, COMPRESI LUCRO CESSANTE, MANCATO RISPARMIO E DANNI SPECIALI, INDIRETTI O CONSEGUENZIALI. HP NON È RESPONSABILE DI ALCUNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO EFFETTUATA DA UNA TERZA PARTE O DALL'UTENTE PER CONTO DI UNA TERZA PARTE.

LA PRESENTE LIMITAZIONE SARÀ VALIDA INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE VENGANO INVOCATI DANNI, O AVANZATA UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO, AI SENSI DELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA O SOTTO FORMA DI RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER ILLECITO (COMPRESI NEGLIGENZA E RESPONSABILITÀ RIGOROSAMENTE IMPUTABILE AL PRODOTTO), RICHIESTA DI RISARCIMENTO CONTRATTUALE O DI QUALSIASI ALTRA NATURA. LA PRESENTE LIMITAZIONE NON POTRÀ ESSERE FATTA OGGETTO DI RINUNCIA NÉ MODIFICATA DA CHICCHESSIA E AVRÀ VALORE ANCORCHÉ L'ACQUIRENTE ABBAIA AVVISATO HP O UN SUO FUNZIONARIO AUTORIZZATO DELL'EVENTUALITÀ DI TALI DANNI. TUTTAVIA, LA LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ NON TROVERÀ APPLICAZIONE ALLE RICHIESTE DI RISARCIMENTO PER LESIONI PERSONALI.

LA PRESENTE GARANZIA LIMITATA CONFERISCE ALL'ACQUIRENTE SPECIALI DIRITTI LEGALI, CHE POSSONO VARIARE DA STATO A STATO E DA PAESE A PAESE. PER CONOSCERE ESATTAMENTE I SUOI DIRITTI L'ACQUIRENTE O IL CONDUTTORE SONO TENUTI AD INFORMARSI PERSONALMENTE SULLA LEGISLAZIONE IN VIGORE NELLO STATO O NEL PAESE D'APPARTENENZA.

Garanzia limitata opzioni e accessori

I termini e le condizioni di garanzia limitata per la maggior parte degli optional e accessori con marchio HP (optional HP) sono indicati nelle rispettive dichiarazioni di garanzia limitata valide per l'optional HP e fornite con i prodotti stessi. Se l'optional HP è installato in un prodotto hardware HP, HP può fornire assistenza in garanzia per il periodo specificato nei documenti di garanzia (Periodo di garanzia limitata optional HP) forniti a corredo dell'optional HP o, se più lungo, per il periodo di garanzia residuo del prodotto hardware HP in cui è stato installato l'optional o accessorio HP, e comunque con un limite di tre (3) anni dalla data d'acquisto dell'optional o accessorio HP. Il periodo di garanzia limitata optional HP decorre dalla data d'acquisto o di leasing presso HP, o dalla data in cui HP ha completato l'installazione. Lo scontrino fiscale o altro documento assimilato, con l'indicazione della data d'acquisto o dell'opzione HP, saranno considerati prova d'acquisto o di leasing. Per ulteriori dettagli vedere la garanzia limitata dell'optional HP. I prodotti optional di terzi vengono forniti nelle condizioni in cui si trovano ("as is"), fermo restando che le rispettive case produttrici o fornitrici possono fornire garanzie dirette all'acquirente.

Garanzia limitata software

SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE INDICATO NEL CONTRATTO DI LICENZA PER L'USO DEL PROGRAMMA O PER L'UTENTE FINALE, O SALVO DIVERSA DISPOSIZIONE DI LEGGE DEL PAESE D'APPARTENENZA, I PRODOTTI SOFTWARE, COMPRESI IL SISTEMA OPERATIVO O I PRODOTTI FREWARE O SOFTWARE CON CODICE SORGENTE APERTO (software fornito sotto licenza pubblica da terzi, compresi i sistemi applicativi o le applicazioni) O QUELLI EVENTUALMENTE PREINSTALLATI DA HP, VENGONO FORNITI NELLE CONDIZIONI IN CUI SI TROVANO ('AS IS') CON TUTTI I DIFETTI, ED HP ESPRESSAMENTE DECLINA OGNI ULTERIORE GARANZIA E CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA E DI LEGGE, COMPRESE, SENZA INTENTO LIMITATIVO, LE GARANZIE DI POSSESSO, NON VIOLAZIONE, GARANZIE IMPLICITE, OBBLIGHI E CONDIZIONI DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER SCOPI SPECIFICI ED ASSENZA DI VIRUS INFORMATICI IN RELAZIONE AL PRODOTTO SOFTWARE. In alcuni stati o sistemi giuridici non sono ammesse l'esclusione delle garanzie implicite o limitazioni della durata delle stesse, per cui la presente clausola potrebbe non avere valore nella sua totalità. NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLE LEGGI IN VIGORE, IN NESSUN CASO HP O I SUOI FORNITORI POTRANNO ESSERE CONSIDERATI RESPONSABILI DI OGNI E QUALSIASI DANNO SPECIALE, INCIDENTALE, INDIRETTO O CONSEGUENZIALE (COMPRESI, SENZA INTENTO LIMITATIVO, DANNI PER LUCRO CESSANTE O PERDITA D'INFORMAZIONI RISERVATE O D'ALTRA NATURA, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ, LESIONI PERSONALI, VIOLAZIONE DELLA PRIVACY DERIVANTI DA, O COMUNQUE IN RELAZIONE ALL'USO O AL MANCATO USO DEL PRODOTTO SOFTWARE, O COMUNQUE CONNESSI AD UNA QUALSIASI DISPOSIZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA, NEPPURE NEL CASO IN CUI HP O I SUOI FORNITORI SIANO STATI AVVISATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI ED ANCORCHÉ IL RIMEDIO NON VADA SOSTANZIALMENTE A BUON FINE. Alcuni stati e sistemi giuridici non consentono l'esclusione o la limitazione dei danni indiretti o consequenziali, per cui la limitazione o l'esclusione che precedono possono non trovare applicazione in casi specifici.

Gli unici obblighi di HP in ordine al software da essa distribuito da HP col proprio marchio sono quelli indicati nel contratto di licenza per l'uso del programma o per l'utente finale fornito col software. Se il supporto rimovibile su cui HP distribuisce il software si rivelasse difettoso nei materiali o nella lavorazione entro 90 (NOVANTA) giorni a partire dalla data d'acquisto, l'unico rimedio sarà la restituzione del supporto rimovibile a HP per la sostituzione.

Il cliente deve farsi carico di contattare le cose produttrici o i fornitori di prodotti non HP per ciò che riguarda l'assistenza in garanzia.

Responsabilità del cliente

Al fine di evitare il rischio di addebiti per problematiche non coperte dalla garanzia limitata (problemi che non siano dovuti a difetti nei materiali e nella manodopera sui prodotti hardware HP), all'utente sarà richiesto di assistere HP come segue:

- Verificare le configurazioni, caricare il software più recente, installare le patch software, eseguire i programmi diagnostici e le utility HP.

- Implementare le procedure temporanee o le soluzioni dei problemi fornite da HP mentre quest'ultime mette a punto le procedure e le soluzioni definitive.
- Utilizzare le soluzioni di teleassistenza HP quando possibile. HP invita caldamente ad utilizzare le tecnologie di assistenza da essa fornite. Se si decide di non sfruttare le funzionalità di teleassistenza è possibile che vengano applicati maggiori costi dovuti al maggiore impegno di assistenza richiesto.
- Collaborare con HP per cercare di risolvere il problema con chat online, posta elettronica o al telefono. Ciò può comportare l'esecuzione di procedure diagnostiche di routine, l'installazione di ulteriori aggiornamenti software o patch, la disinstallazione di componenti optional di terzi e/o la loro sostituzione.
- Effettuare periodicamente copie di backup di file, dati e programmi memorizzati sul disco fisso e su altre periferiche di memorizzazione in via precauzionale contro eventuali guasti, alterazioni o perdite. Prima di restituire un Prodotto hardware HP per l'intervento in garanzia effettuare il backup di file, dati e programmi e cancellare eventuali informazioni riservate, proprietarie o personali.
- Togliere le eventuali periferiche optional esterne e gli accessori che potrebbero andar persi nel corso della riparazione o della sostituzione.
- Eseguire le ulteriori operazioni indicate per i singoli tipi d'interventi in garanzia come di seguito precisato ed eventuali altre azioni che HP potrà ragionevolmente chiedere per espletare l'assistenza in garanzia.

Modalità di intervento in garanzia su prodotti hardware

Di seguito sono riportati i servizi di assistenza in garanzia disponibili per il prodotto hardware HP acquistato. Non tutti i servizi potrebbero essere disponibili in tutti i paesi o regioni.

Assistenza in garanzia di tipo Customer Self Repair

I prodotti HP vengono progettati con l'impiego di numerosi componenti sui quali l'utente finale può intervenire direttamente (Customer Self Repair o CSR) per ridurre al minimo la durata degli interventi di riparazione e consentire la massima flessibilità di sostituzione dei componenti difettosi. Se durante la fase diagnostica HP stabilisce che la riparazione può essere effettuata dal cliente mediante componenti CSR, spedisce il componente direttamente al cliente, il quale provvede alla sostituzione. Esistono due tipi di componenti CSR:

- Componenti per i quali la sostituzione diretta da parte del cliente è obbligatoria. Se si richiede ad HP o ad un fornitore autorizzato di assistenza HP di sostituire questo tipo di componenti, al cliente vengono addebitati i costi di viaggio e manodopera necessari per la sostituzione.
- Componenti per i quali la sostituzione diretta da parte del cliente è opzionale. Si tratta di componenti che possono comunque essere sostituiti direttamente dal cliente. Se si richiede in ogni caso ad HP di effettuare la sostituzione, è possibile che non vengano addebitate ulteriori a seconda della formula di garanzia applicabile ai singoli prodotti.

In base alla disponibilità e se la situazione geografica lo consente, i componenti CSR vengono spediti e consegnati il giorno lavorativo successivo alla spedizione. Ove le condizioni geografiche lo consentono, con il pagamento di un extra è possibile ricevere il componente lo stesso giorno o entro quattro ore. Ove sia necessaria ulteriore assistenza, si dovrà chiamare l'assistenza tecnica HP per ottenere assistenza da parte di un tecnico tramite chat online, posta elettronica o al telefono. HP precisa nella documentazione di accompagnamento del componente CSR se il componente originale deve essere reso o meno. Nei casi in cui le parti sostituite debbano essere rese ad HP, la spedizione dovrà essere effettuata nel periodo previsto, solitamente 5 (CINQUE) giorni. I componenti difettosi dovranno essere restituiti con la relativa documentazione nell'imballo regolamentare. La mancata restituzione del componente difettoso potrà comportare la fatturazione del componente sostitutivo da parte di HP. Con la formula CSR, HP pagherà i costi di spedizione e di resa e deciderà il mezzo di spedizione da utilizzare (posta/corriere). La classificazione dei componenti CSR può variare a seconda del paese o della regione.

Assistenza in garanzia sui soli componenti

Esistono formule di garanzia HP che coprono i soli componenti. In questi casi HP fornisce gratuitamente solo il componente sostitutivo. In caso d'intervento di riparazione, i costi di manodopera e quelli logistici sono a carico del cliente.

Invio di un'unità sostitutiva

Esistono formule di garanzia HP che prevedono l'invio di un'unità sostitutiva al cliente. In base a questo tipo di garanzia, se il prodotto acquistato viene diagnosticato come difettoso, HP spedisce un'unità sostitutiva al cliente. Quando riceve l'unità sostitutiva il cliente deve rendere ad HP quella difettosa nello stesso imballaggio entro il termine prestabilito, in genere 5 (CINQUE) giorni. HP si accolla tutti i costi di spedizione ed assicurazione per la resa dell'unità difettosa. La mancata restituzione dell'unità difettosa può dar luogo ad addebito di quella sostitutiva da parte di HP. HP fornisce questo tipo di servizio nel normale orario d'ufficio. Il normale orario d'ufficio va dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì. Gli orari possono essere diversi a seconda dei paesi. Il tempo di risposta può variare, e potrebbero essere previsti addebiti aggiuntivi, a seconda dei vincoli della logistica e della distanza dalla più vicina sede di assistenza HP o dal fornitore autorizzato di assistenza HP. Per trovare i numeri telefonici e, in alcuni casi le mappe, della più vicina sede di assistenza HP o del fornitore autorizzato di assistenza HP, fare riferimento al sito Web HP all'indirizzo

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Intervento in garanzia con ritiro e riconsegna da parte di HP

La garanzia limitata HP potrebbe comportare un servizio di ritiro e consegna da parte di HP. In base a questa formula HP ritira l'unità guasta presso la sede del cliente, la ripara e la riconsegna al cliente. HP si accolla tutti i costi di riparazione, logistica ed assicurazione relativi a questo tipo di assistenza.

Consegna del prodotto difettoso al centro assistenza da parte del cliente

Esistono formule di garanzia HP che prevedono la consegna diretta, da parte del cliente, del prodotto difettoso ad un centro assistenza HP. In base a questa formula il cliente deve consegnare direttamente il prodotto difettoso ad un centro assistenza autorizzato che provvede ad effettuare l'intervento in garanzia. Gli eventuali costi di spedizione, imposte e dazi relativi al trasporto al e dal centro assistenza devono essere pagati anticipatamente dal cliente. Inoltre il cliente è responsabile dell'assicurazione dell'eventuale prodotto spedito al o restituitogli dal centro assistenza e si accolla il rischio di perdita durante la spedizione.

Invio del prodotto difettoso al centro assistenza da parte del cliente

Esistono formule di garanzia HP che prevedono l'invio, da parte del cliente, del prodotto difettoso ad un centro assistenza HP. In base a questa formula il cliente deve spedire il prodotto difettoso ad un centro assistenza autorizzato che provvede ad effettuare l'intervento in garanzia. I costi di spedizione, imposte e dazi relativi al trasporto al e dal centro assistenza devono essere pagati anticipatamente dal cliente. Inoltre il cliente è responsabile dell'assicurazione del prodotto spedito al o restituitogli dal centro assistenza e si accolla il rischio di perdita durante la spedizione. HP restituisce il prodotto al cliente, il quale si accolla tutti i costi logistici e assicurativi inerenti.

Intervento di garanzia presso il cliente

Esistono formule di garanzia HP che prevedono l'effettuazione dell'intervento in garanzia presso il cliente. In base a questa formula HP a sua esclusiva discrezione decide se l'unità difettosa sia riparabile:

- A distanza
- Mediante un componente CSR
- Con un intervento tecnico presso il cliente

Se HP stabilisce in via definitiva che sia necessario un intervento tecnico presso il cliente per riparare il guasto, viene preso un appuntamento in orario d'ufficio salvo diversa disposizione prevista per il Prodotto hardware HP acquistato. Il normale orario d'ufficio va dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì. Gli orari possono essere diversi a seconda dei paesi. Il tempo di risposta può variare, e potrebbero essere previsti addebiti aggiuntivi, a seconda dei vincoli di viaggio e della distanza dalla più vicina sede di assistenza HP o dal fornitore autorizzato di assistenza HP. Per trovare i numeri telefonici e, in alcuni casi le mappe, della più vicina sede di assistenza HP o del fornitore autorizzato di assistenza HP, fare riferimento al sito Web HP all'indirizzo

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Perché l'intervento possa essere effettuato presso la sede del cliente, è necessario:

- Che sia presente un responsabile del cliente quanto il tecnico HP effettua l'intervento
- Comunicare ad HP se i prodotti vengono utilizzati in ambienti potenzialmente pericolosi per la salute o la sicurezza del tecnico HP o da essa incaricato

- Fermo restando il rispetto dei ragionevoli requisiti di sicurezza, consentire al tecnico l'accesso e l'uso indisturbato, sicuro e per il tempo necessario di tutte le infrastrutture, informazioni e sistemi occorrenti per l'effettuazione dell'intervento nei tempi previsti
- Garantire che tutte le targhette (es. numeri di serie) siano al loro posto, accessibili e leggibili
- Mantenere un ambiente coerente con le specifiche del prodotto e le configurazioni supportate

Nuove formule di assistenza

HP prevede una serie di ulteriori formule di copertura per il prodotto, acquistabili localmente. Tuttavia, alcuni servizi di questo tipo potrebbero non essere disponibili in tutti i paesi. Per informazioni sulla disponibilità degli aggiornamenti di assistenza e sui prezzi relativi, è possibile fare riferimento allo strumento di ricerca HP Care Pack all'indirizzo <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Per ottenere una panoramica dell'intera offerta di supporto, visitare il sito <http://www.hp.com>, selezionare il proprio paese e digitare "Packaged Services" nella barra di ricerca.

Impostazione iniziale e assistenza tecnica per il software incluso

Il supporto tecnico per il software HP, il software di terzi preinstallato da HP e il software di terzi acquistato da HP, compresa l'assistenza iniziale all'impostazione, è disponibile presso HP tramite diversi metodi di contatto, compresi i supporti elettronici e telefonici, per novanta (90) giorni a partire dalla data d'acquisto. Consultare "Come contattare la HP" per informazioni sulle risorse in linea e il servizio assistenza telefonico. Eventuali eccezioni a quanto sopra verranno specificate nel Contratto di licenza per l'utente finale (EULA).

Il supporto comprende i seguenti tipi di interventi d'assistenza:

- Risposte alle domande sull'installazione (istruzioni, fasi preliminari e prerequisiti).
- Installazione e configurazione del software e degli optional forniti o acquistati coi Prodotti hardware HP (istruzioni e fasi preliminari) Sono escluse l'ottimizzazione e la personalizzazione del sistema e la configurazione di reti.
- Interpretazione dei messaggi di errore del sistema.
- Isolamento di problemi del sistema in caso di problemi nell'utilizzo del software.
- Invio di informazioni di assistenza o aggiornamenti su HP Care Pack per il software fornito o acquistato con il Prodotto hardware HP.

Il supporto tecnico per il software NON comprende i seguenti tipi di interventi d'assistenza:

- Generazione o utilizzo di programmi diagnostici o di codici sorgenti.
- Installazione di software di terzi.
- Ottimizzazione e personalizzazione del sistema e configurazione di rete.

Sistemi operativi e applicazioni freeware e a codice sorgente aperto

HP non fornisce assistenza tecnica per il software messo a disposizione sulla base di licenze pubbliche di terzi (software "freeware" e "a codice sorgente aperto"), inclusi i sistemi operativi o le applicazioni. L'assistenza tecnica per il software freeware e a codice sorgente aperto contenuto nei prodotti hardware HP viene fornita dalla casa produttrice del software. Per informazioni su come contattare l'assistenza, fare riferimento alla guida del sistema operativo o dell'applicazione freeware o a codice sorgente aperto, alla relativa documentazione o ad altre dichiarazioni di assistenza fornite col prodotto hardware HP.

Come contattare HP

Se il prodotto si guasta durante il periodo di garanzia limitata e le indicazioni contenute nella documentazione non risolvono il problema, per ricevere assistenza procedere in uno dei modi seguenti indicati:

- Per individuare e contattare il centro assistenza HP di zona visitare il sito Web:
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Contattare il fornitore autorizzato di assistenza HP.

Prima di chiamare HP o un fornitore autorizzato di assistenza HP tenere a portata di mano le seguenti informazioni:

- Numero di serie del prodotto, nome e numero di modello del prodotto
- Eventuali messaggi di errore
- Periferiche add-on (optional)
- Sistema operativo
- Hardware o software di terzi
- Domande specifiche

Come controllare il diritto alla garanzia e all'assistenza

È possibile controllare il diritto alla garanzia inserendo il numero di modello del prodotto e il relativo numero di serie all'indirizzo:

[WWW.HP.COM/SUPPORT/WARRANTY-LOOKUPTOOL](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

La registrazione ai servizi HP Care Pack può essere controllata all'indirizzo:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Tempo d'intervento

La fornitura dei servizi in garanzia varia a seconda del paese o della regione in cui tale servizio è richiesto, non in cui l'unità è stata acquistata. Per i tempi d'intervento si considerano giorni ed ore lavorativi in base agli standard locali. Se non altrimenti specificato, tutti i tempi d'intervento vengono calcolati dall'ora della chiamata del cliente fino al momento in cui HP non ha stabilito un orario d'intervento di concerto con il cliente o non ha iniziato l'intervento o l'assistenza telefonici. I tempi d'intervento (compresa l'eventuale formula di garanzia che prevede l'intervento il giorno lavorativo seguente) sono basati sul criterio del massimo impegno ragionevolmente sostenibile in un'ottica commerciale. In alcuni paesi e in funzione di condizioni speciali del fornitore del servizio, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente si trova fuori dalla zona di intervento abituale, il tempo di risposta può essere maggiore o può dar luogo ad una maggiorazione tariffaria. Per conoscere i tempi di intervento nella propria zona rivolgersi a HP o ad un fornitore autorizzato di assistenza HP.