

Taluama Cristian

De: Silveira, Clayton <clayton.silveira@hp.com>
Enviado em: quinta-feira, 13 de novembro de 2025 13:03
Para: Rodrigo do Amaral Rissio
Cc: Santos, Patricia; Isaias Filho; Rafael Moraes; Marcello Tanabe; Vilmar Pastro; Rafael Rodrigues; Gabarron, Renato
Assunto: RE: DUVIDA // AMPLIFY SERVICE - RETENCAO MIDIA

Boa tarde Rodrigo

Seu entendimento está correto, os carepacks comercializados pela Torino é garantido pela HP durante a vigência da garantia com fornecimento de peças e o acordo de serviços, o SLA será atendido pela Torino que é nosso parceiro de serviço para produtos que comercializa devidamente homologados no Programa HP Amplify Services Delivery , a retenção da mídia está garantia pelo período de garantia uma vez que o acordo entre a HP e a TORINO não faz necessária o retorno da mídia danificada e este ficando em posse do cliente final.

Quaisquer dúvidas ou esclarecimento me coloco a disposição

Atenciosamente,

Clayton Silveira
Customer Support & Service
clayton.silveira@hp.com
HP Inc
Alameda Xingu, 350 – Edifício I Tower , 9º Andar
Alphaville Industrial, Barueri/SP – 06455-911
Brasil

From: Rodrigo do Amaral Rissio <rodrigo@grupotorino.com.br>
Sent: Thursday, November 13, 2025 12:46 PM
To: Silveira, Clayton <clayton.silveira@hp.com>
Cc: Santos, Patricia <patricias@hp.com>; Isaias Filho <isaias.filho@grupotorino.com.br>; Rafael Moraes <rafael.moraes@grupotorino.com.br>; Marcello Tanabe <tanabe@grupotorino.com.br>; Vilmar Pastro <Vilmar@grupotorino.com.br>; Rafael Rodrigues <rodrigues@grupotorino.com.br>; Gabarron, Renato <renato.gabarron@hp.com>
Subject: DUVIDA // AMPLIFY SERVICE - RETENCAO MIDIA

CAUTION: External Email

Clayton,

Boa tarde. Gostaria de solicitar um esclarecimento quanto à dúvida de nosso cliente quanto a oferta de CAREPACK com NEXT BUSINESS DAY. Atualmente neste cenário quando é acionado à garantia do HP para produtos comercializados pela Torino o SLA e atendimento é suportado pelo time da Torino. Ainda dentro do acordo da HP com a TORINO quando à chamados que necessitam da substituição da mídia seja SSD ou HD após a troca à mídia danificada não precisa retornar à HP.

Estas condições estão garantidas no contrato entrega da HP e a TORINO, mas este documento não pode ser divulgado devido à acordo de confidencialidade. Diante disto existe alguma documentação publica que podemos comprovar aos clientes?

At.te



Rodrigo Rissio

Gerente Comercial

☎ (15) 3238-9520 / (15) 3233-9320

☎ (15) 99119-8332

🌐 www.grupotorino.com.br



poly | TPV | EPSON

EXCEED YOUR VISION



Aviso Legal

(PT) As informações contidas nesta mensagem são confidenciais e protegidas pelo sigilo legal. A divulgação, distribuição ou reprodução deste documento depende da autorização do emissor. Caso V. Sa. não seja o destinatário ou preposto, fica, desde já, notificado que qualquer divulgação, distribuição ou reprodução é estritamente proibida, sujeitando-se o infrator às sanções legais. Caso esta comunicação tenha sido recebida por engano, por favor avisar o emissor imediatamente. Grato pela cooperação.

Disclaimer

(EN) The information contained in this message is strictly confidential. If you are not the intended recipient of this message or an agent responsible for delivering it to the intended recipient, you are hereby notified that you have received this communication in error, and that any dissemination, distribution, retention or copying of this communication is strictly prohibited. If that be the case, please reply and notify the sender.