

# Service Agreement ("Contratto") HP PC Tune Up

## Termini e condizioni

**Servizio PC Tune Up:** HP si impegna a fornire un servizio PC Tune Up una tantum descritto nel presente Service Agreement (il "Contratto") e presso il sito [www.hp.com/it/pctuneup](http://www.hp.com/it/pctuneup) per servizi acquistati in alcuni paesi dell'area EMEA (vedere l'elenco di paesi Allegato A). Se mutualmente concordato da HP e un rappresentante autorizzato HP, un rappresentante autorizzato HP fornirà il servizio per conto di HP. Il servizio PC Tune Up sarà basato, in tutto o in parte, su informazioni rese disponibili da parte del Cliente ad HP nel corso dell'espletamento dell'impegno. La consegna e l'accettazione del servizio PC Tune Up avranno luogo come stabilito nella Descrizione del Servizio. Il servizio PC Tune Up può essere acquistato caso per caso o in base al Care Pack.

**1. Cliente:** Così come inteso nel presente documento, "Cliente" si riferisce a (a) un cliente utente finale di HP che acquista il servizio HP descritto nel presente Contratto direttamente da HP o da un rivenditore, grossista o distributore autorizzato HP o (b) un rappresentante autorizzato HP che acquista servizi HP per ottenere supporto per prodotti hardware presso la sede propria o del suo cliente.

**2. Attivazione:** Il Servizio sarà disponibile al Cliente una tantum al ricevimento del numero di riferimento del Servizio e in base ai Termini del presente Contratto, per un periodo non più lungo di un (1) anno. Si prende atto e si accetta che la propria partecipazione al Servizio Tune Up dalla prima chiamata o e-mail rappresenta l'accettazione di tali Termini.

**3. Requisiti di servizio:** Il Cliente deve essere un utente di PC a marchio HP o Compaq che esegua Windows XP (Professional e Home Edition), Windows XP Service Pack 3, Windows Vista o Windows 7. Il PC del cliente deve essere in grado di eseguire il "boot to desktop" e disporre di un collegamento a Internet attivo anche mentre è al telefono con il tecnico di PC Tune Up. HP garantisce che eseguirà i suoi servizi utilizzando standard e pratiche commerciali comunemente riconosciuti.

LA SUDETTA GARANZIA È ESCLUSIVA E NESSUN'ALTRA GARANZIA, SCRITTA O ORALE, È DA CONSIDERARSI ESPRESSA O IMPLICITA. NELLA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE, HP NON RICONOSCE SPECIFICAMENTE GARANZIE IMPLICITE O DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UN PARTICOLARE SCOPO O NON VIOLAZIONE.

**4. Diritti di proprietà intellettuale:** Il cliente non acquisirà in virtù del presente Contratto alcun diritto di proprietà su copyright, brevetti, segreti commerciali, marchi commerciali o altri diritti di proprietà intellettuale posseduti da HP. HP manterrà la proprietà esclusiva in tutti i servizi di consulenza offerti creati ai sensi del presente contratto e manterrà tutti i diritti di proprietà intellettuale, titolo e interesse su qualsiasi idea, concetto, know how, documentazione o tecniche sviluppate ai sensi del presente Contratto. HP garantisce al Cliente il diritto di usare i servizi PC Tune Up esclusivamente nel paese in cui il Cliente li ha acquistati ed esclusivamente a uso personale.

**5. Limitazioni di responsabilità e rimedi:** HP non sarà ritenuta responsabile per ritardi nelle prestazioni o mancate prestazioni dovute a cause indipendenti dal suo ragionevole controllo. Nella misura in cui HP è ritenuta responsabile nei confronti del Cliente, sarà responsabile nella misura illustrata di seguito: (i) danni per lesioni personali o decesso; (ii) danni diretti a proprietà tangibili per uno o più eventi correlati fino a un limite di 300.000 EUR (trecentomila euro) o somma equivalente in valuta locale), o somma

superiore stabilita dall'autorità legale; (iii) danni causati intenzionalmente o per grave negligenza; (iv) danni per i quali HP è responsabile indipendentemente dal guasto (ad es. responsabilità del prodotto); (v) danni risultanti dalla mancata disponibilità di funzioni di Servizio garantite espressamente da HP, e altri danni diretti per qualsiasi reclamo basato su una violazione materiale del Servizio, fino a un massimo del 110% dell'importo totale pagato dal Cliente per il presente Contratto, o somma superiore stabilita dall'autorità legale. I RIMEDI PROPOSTI NEL PRESENTE CONTRATTO SONO ESCLUSIVAMENTE DEL CLIENTE. SALVO PER QUANTO ESPRESSAMENTE PREVISTO DAL PRESENTE CONTRATTO, NESSUNA GARANZIA È ESPRESSA O IMPLICITA, E IN NESSUN CASO HP, I SUOI AFFILIATI, INCARICATI, O FORNITORI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI DIRETTI, INDIRETTI, INCIDENTALI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI (INCLUSI I COSTI PER INTERRUZIONE DELLE ATTIVITÀ O PERDITA DI OPPORTUNITÀ, MANCATI RICAVI O PROFITTI, SIA EFFETTIVI CHE PREVISTI), PER DANNI RELATIVI ALL'APPROVVIGIONAMENTO DA PARTE DEL CLIENTE DI SERVIZI O PRODOTTI SOSTITUTIVI, PER DANNI DOVUTI ALLA PERDITA DI DATI O REGISTRAZIONE DEL SOFTWARE, O PER ALTRI DANNI IN BASE A CONTRATTO, TORTO O ALTRO. NESSUNA PARTE DEL PRESENTE CONTRATTO INFLUENZERÀ I DIRITTI DI LEGGE DEI CONSUMATORI, NÉ EVENTUALI RESPONSABILITÀ CHE NON POSSONO ESSERE ESCLUSE O LIMITATE DALLA LEGGE.

6. Garanzia Performance: Laddove previsto dalle leggi applicabili, la responsabilità e gli obblighi di HP rispetto a qualsiasi garanzia prevista dalla legge per la prestazione del Servizio in conformità al presente Contratto sono limitati a un periodo fino a dodici (12) mesi dopo la scadenza dei termini del presente Contratto.

**7. Limitazioni del servizio:** HP fornisce supporto in relazione a prodotti non previsti nella descrizione del Servizio. Il servizio HP PC Tune Up sarà disponibile fino a 1 anno dopo l'acquisto di PC Tune Up Care Pack da parte del Cliente. Il servizio PC Tune Up Care Pack scadrà se non utilizzato entro 1 anno.

**8. Responsabilità del cliente (il prodotto coperto dal presente Contratto e le istruzioni su come ottenere il servizio sono disponibili nella conferma allegata dell'avvenuto pagamento HP e/o sul retro della confezione di HP Care Pack):**

- a. Il Cliente o il Rappresentante autorizzato HP è responsabile della registrazione del prodotto interessato dal servizio PC Tune Up, servendosi delle istruzioni di registrazione incluse in ogni confezione, o come altrimenti indicato da HP. QUALORA IL CLIENTE O IL RAPPRESENTANTE AUTORIZZATO HP NON ESEGUISSE LA REGISTRAZIONE DEI PRODOTTI COME STABILITO NEL PRESENTE CONTRATTO, HP NON SARÀ TENUTA A FORNIRE IL SERVIZIO PC TUNE UP.
- b. Il Cliente compirà ogni ragionevole sforzo per supportare e collaborare con HP per la fornitura del servizio PC Tune Up.
- c. Il Cliente è responsabile della sicurezza delle sue informazioni proprietarie e riservate e per il mantenimento di una procedura all'esterno dei prodotti coperti dal servizio PC Tune Up per la ricostruzione di file, dati o programmi smarriti o alterati.
- d. Il Cliente è tenuto ad assicurare la presenza di un rappresentante adulto durante la fornitura del servizio da parte di HP presso la sede designata del Cliente o al telefono.
- e. Il Cliente accetta di non avere interesse nella proprietà di eventuale software di diagnostica fornito da HP, e che HP potrà rimuovere tali programmi, modem HP in comodato o altre apparecchiature al termine del presente Contratto. Qualora fosse necessario utilizzare un software di diagnostica per la prestazione del servizio PC Tune Up, i prodotti che lo richiedono verranno configurati in base alle istruzioni di HP.

**9. Regolamentazioni in materia di esportazione:** Il Cliente prende atto che i prodotti, la tecnologia e i dati tecnici HP sono soggetti a regolamentazioni americane nonché nazionali in materia di esportazione e importazione. Pertanto, il Cliente che importa, riesporta o importa prodotti, tecnologia o dati tecnici si assume la piena responsabilità affinché vengano rispettate le regolamentazioni e le leggi americane e nazionali e vengano ottenute le autorizzazioni necessarie all'esportazione e all'importazione. HP può sospendere il servizio 1) se il Cliente viola le leggi e le regolamentazioni in vigore, e 2) nella misura necessaria a garantire la conformità alle regolamentazioni americane o ad altre normative applicabili in materia di esportazione.

**10. Manutenzione da remoto:**

- a. Al momento di sottoscrivere il Contratto, e affinché lo specialista di supporto HP possa analizzare il problema del Cliente, un programma HP raccoglie e trasmette allo specialista di supporto HP informazioni presenti nel computer che includono dati del Cliente. I dati raccolti sono basati sul sistema e la diagnostica scelti dal Cliente. Segue un elenco esemplificativo, ma non esaustivo, del tipo di informazioni raccolte:
1. Configurazione del computer e/o della stampante
  2. Impostazione della stampante
  3. Numeri di serie del prodotto
  4. Diagnostica dell'hardware
  5. Versioni del driver dei dispositivi del sistema
  6. Versione, directory di installazione e impostazioni di Microsoft ActiveSync
  7. Errori di gestione dei dispositivi
- b. Durante una chiamata di supporto, lo specialista HP, per risolvere il problema, potrebbe avviare la funzione di condivisione del desktop da remoto. Per attivare la condivisione del desktop da remoto, il Cliente deve disporre di una connessione a Internet a banda larga o equivalente. Impegnandosi nel presente Contratto, il Cliente accetta di consentire allo specialista di supporto HP di utilizzare la funzione di condivisione del desktop da remoto. La funzione di condivisione del desktop da remoto richiede l'installazione di alcuni plug-in di Active X nel sistema del Cliente. Il Cliente accetta di non avere interesse nella proprietà di qualsiasi software di diagnostica o di altro tipo eventualmente installato da HP ai fini della fornitura del Servizio di manutenzione da remoto. Qualora un software di diagnostica o di altro tipo fosse utilizzato o fornito al Cliente nell'ambito del Servizio come parte della manutenzione da remoto, il Cliente sarà ritenuto responsabile della configurazione dei Prodotti HP e non HP ai quali il Servizio si riferisce, a patto che HP fornisca al Cliente istruzioni adeguate per la procedura.
- c. Tutto il software e i file correlati verranno disinstallati automaticamente al completamento o all'arresto della sessione da parte del Cliente.
- d. Durante la condivisione del desktop da remoto, lo specialista di supporto HP avrà accesso al sistema del Cliente. Lo specialista di supporto HP si limiterà a esaminare le informazioni necessarie per prestare assistenza al Cliente nella risoluzione del problema e utilizzerà i dati raccolti per fornire al Cliente il supporto come previsto per il Servizio. **IL CLIENTE È TENUTO A CHIUDERE TUTTI I**

PROGRAMMI non correlati al problema, a restare al computer durante la sessione di condivisione per osservare le attività dell'agente e potrà terminare la sessione in qualsiasi momento facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Virtual Network Computing ('VNC') sulla barra delle applicazioni accanto a quella del server VNC. Lo specialista di supporto HP tratterà le informazioni raccolte o apprese come riservate.

- e. È bene sapere che le informazioni tecniche cambiano man mano che sono disponibili nuovi dati. HP consiglia pertanto che il Cliente visiti regolarmente il sito HP Total Care per verificare la presenza di eventuali aggiornamenti. Vedere [www.hp.com/it/totalcare](http://www.hp.com/it/totalcare).

- 11. **Protezione dei dati:** I dati personali del Cliente eventualmente rivelati ad HP in relazione al presente Contratto o ai quali HP acceda ai fini della fornitura del Servizio verranno trattati HP per la prestazione del Servizio e in conformità alle policy di riservatezza correnti di HP, disponibili per la consultazione al seguente collegamento <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/it/it/info.html>. HP può comunicare i dati personali del Cliente ad altre società affiliate HP, incaricati (inclusi i rappresentanti autorizzati HP) e partner commerciali che possono trovarsi fuori dal paese del Cliente. Qualsiasi trasferimento di dati personali del Cliente avverrà conformemente alla legge applicabile per garantire che i dati siano adeguatamente protetti. I dati non saranno tuttavia comunicati a terze parti prima di aver ricevuto il consenso dal Cliente.

Il Cliente riconosce che ulteriori informazioni sui suoi diritti riguardanti i dati personali elaborati da HP sono stabiliti nell'informativa sulla privacy dei dati disponibile al seguente collegamento <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/it/it/info.html>.

- 12. **Trasferimento del servizio:** Il presente Contratto può essere assegnato esclusivamente previo consenso scritto di HP.
- 13. **Termine:** La validità del presente contratto ha inizio nella data del primo acquisto del servizio PC Tune Up e terminerà al verificarsi per primo dei seguenti eventi: (i) il completamento delle fasi di diagnostica e recupero una tantum PC Tune Up; (ii) quando stabilito dal tecnico PC Tune Up; oppure (iii) in caso di Care Pack alla scadenza di un anno dalla data di acquisto senza utilizzo del servizio da parte del cliente. Il periodo del servizio per ogni intervento è di 7 giorni. Il presente Contratto non è rinnovabile.

14. **Scadenza:**

**Servizio PC Tune Up Per Incident:** Il servizio PC Tune Up Per Incident viene fornito in al momento dell'acquisto e non è annullabile dopo la fornitura.

**Servizio PC Tune Up Care Pack:** Il Cliente può terminare il Service Agreement PC Tune Up Care Pack, prima dell'estinzione del servizio, mediante notifica scritta ad HP inviata a Hewlett-Packard Company in qualsiasi momento entro 365 giorni dall'acquisto del Contratto, per ricevere il rimborso totale. HP può terminare in qualsiasi momento dopo la data effettiva del presente Contratto qualora il Cliente non esegua o non rispetti qualsiasi condizione del presente Contratto con HP. La notifica dell'annullamento da parte di HP sarà scritta e data almeno trenta (30) giorni prima dell'annullamento. In caso di annullamento da parte di HP, il Cliente riceverà un rimborso pro rata calcolato in base al momento della scadenza prevista dal Contratto.

- 15. **Legge applicabile:** Questo Contratto è soggetto alle leggi in vigore nel paese in cui è fornito il Servizio. Per qualsiasi controversia, sarà ritenuto competente il foro della località in cui hanno sede i principali uffici HP.

16. **Clausola salvatoria:** Qualora qualsiasi termine o disposizione ivi prevista risulti illegale o non applicabile, la validità o l'applicabilità dei restanti termini e disposizioni ivi previsti resterà intatta e pienamente efficace.
17. **Integrità del contratto:** Il presente Contratto, che consiste della descrizione del Servizio e dei termini e delle condizioni, costituisce un accordo esclusivo e completo tra le parti riguardo alla fornitura del Servizio ivi descritto. Non verranno applicati altri termini o condizioni. Nessuna modifica a tali termini e condizioni sarà ritenuta valida se non in forma scritta e firmata da un rappresentante autorizzato a norma di legge di ciascuna parte.

## **ALLEGATO A ELENCO DI PAESI**

- Regno Unito
- Irlanda
- Francia
- Germania
- Austria
- Belgio
- Paesi Bassi
- Svizzera
- Spagna
- Italia