

Contratto per servizio di assistenza HP Technical Phone Support ("Contratto") Termini e condizioni

Grazie per aver acquistato il presente Contratto relativo al servizio HP Technical Phone Support. È possibile ottenere le descrizioni del Servizio con informazioni più dettagliate all'indirizzo www.hp.com/it/phonesupport. Le descrizioni del Servizio sono disponibili su richiesta anche presso un partner HP autorizzato.

1. Servizi di supporto: HP fornirà i servizi di supporto illustrati nella descrizione del Servizio pertinente per i prodotti qualificati ("Prodotto") identificati nel presente Contratto. Il Servizio verrà erogato da HP oppure per conto di HP da un rappresentante HP autorizzato. L'impegno da parte di HP a fornire il Servizio è soggetto alla preventiva ricezione da parte di HP di tutte le informazioni richieste relative al Cliente e al Prodotto interessato dal supporto. HP può richiedere al Cliente una prova dell'acquisto del Prodotto e del presente Servizio. È disponibile un servizio HP basato su tempo e materiali, e regolato dalle tariffe standard di HP, per i prodotti non qualificati e per tutti i servizi non inclusi nel presente Contratto.
2. Copertura: il Servizio verrà erogato ai clienti residenti in Italia. A eccezione di dove diversamente specificato nella descrizione del Servizio, il Servizio verrà fornito telefonicamente e dove possibile via accesso remoto o via e-mail e durante il normale orario lavorativo di HP, dal lunedì al venerdì, soggetto a eventuali variazioni locali ed escluse le festività pubbliche.
3. Attivazione: il Servizio sarà disponibile per il Cliente al ricevimento del numero di riferimento del Servizio e per il Periodo di validità del presente Contratto (vedere più avanti). Si presuppone che il Cliente abbia accettato tutti i termini e le condizioni del presente Contratto al momento del suo primo contatto telefonico o via e-mail con il Servizio.
4. Prerequisiti: il Cliente deve soddisfare tutti i requisiti e le responsabilità attribuite al Cliente nel presente Contratto e nella descrizione del Servizio.
5. Prodotto qualificato: solo gli specifici prodotti hardware HP consumer a cui si fa riferimento nel presente Contratto hanno diritto alla copertura illustrata di seguito. Una panoramica completa dei Prodotti è disponibile all'indirizzo <http://www.hp.com/it/diagnostici>. Inoltre, è necessario rispettare i seguenti requisiti, mentre le seguenti norme sono valide come condizione per la fornitura del Servizio da parte di HP:
 - (a) Il Prodotto deve presentare i livelli di revisione specificati, deve essere stato utilizzato entro i valori di utilizzo massimo pubblicati e deve essere, secondo la ragionevole opinione di HP, in una buona condizione di funzionamento. A eccezione dei casi in cui sia stato diversamente concordato con HP per iscritto e comunque solo in base a un ragionevole sforzo, il Servizio non verrà fornito per il Prodotto oltre la data pubblicata come termine dell'assistenza o, per le applicazioni software non HP e/o i driver per cui il fornitore software di terza parte non fornisce più supporto, a seconda di quale dei casi si verifichi per primo.
 - (b) HP fornisce il Servizio solo per la versione corrente, quella immediatamente precedente o un'altra versione del Prodotto HP e non HP eventualmente specificata per cui il Cliente è in possesso delle licenze software valide e appropriate e solo nel caso in cui il Prodotto software sia utilizzato con l'hardware incluso nelle configurazioni specificate da HP o da un produttore diverso da HP.

- (c) HP può, senza ulteriore addebito, modificare il Prodotto per migliorarne il funzionamento, la facilità di manutenzione e l'affidabilità o per soddisfare eventuali requisiti di natura legale.
 - (d) A meno che non sia diversamente specificato nella descrizione del Servizio, HP non supporta prodotti e componenti non HP. Tuttavia, il Servizio può essere fornito in circostanze limitate e in base all'esclusiva valutazione e decisione di HP per un problema relativo a una combinazione di Prodotti HP e prodotti e/o software non HP.
6. Proprietà di HP: il Cliente riconosce di non avere la proprietà dei materiali fornito da HP, quali documenti, disegni, software, programmi diagnostici e supporti associati.
7. Responsabilità del Cliente:
- (a) Il Cliente deve notificare immediatamente HP qualunque modifica relativa alle informazioni fornite come parte del Contratto.
 - (b) Il Cliente si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per collaborare con HP nella risoluzione remota dei problemi, nell'esecuzione degli autotest o dei programmi diagnostici, nella fornitura di tutte le informazioni necessarie e nell'esecuzione delle attività correttive di base su richiesta di HP.
 - (c) Il Cliente è responsabile di tutte le spese legate alle telecomunicazioni associate alla fornitura telefonica e remota del Servizio.
 - (d) Il Cliente è responsabile della compatibilità dei prodotti, degli accessori e dei dispositivi utilizzati con il Prodotto e non coperti dal supporto.
 - (e) Il Cliente è responsabile della sicurezza delle proprie informazioni proprietarie e riservate e per l'esecuzione di una procedura esterna ai prodotti hardware per la ricostruzione di file, dati o programmi perso o alterati.
8. Limitazioni di Servizio:
- (a) Il Servizio non copre i servizi relativi a hardware e/o a software diversi da quelli specificati nel presente Contratto. HP compirà ogni ragionevole sforzo per risolvere i problemi per i quali il Cliente ci contatta ma HP non è responsabile per fornire soluzioni non disponibili o oltre le ragionevoli conoscenze di HP, in particolare, ma non solo, se il problema del Cliente è collegato a un errore di software non HP. A tale riguardo, il Servizio esclude la fornitura di aggiornamenti su software non HP utilizzati con i Prodotti. HP si affida, in tutto o in parte, alle informazioni fornite ad HP dal Cliente o dal partner autorizzato HP prima o nel corso di validità dei Termini del presente Contratto.
 - (b) Il Servizio non comprende l'assistenza relativa alla programmazione dell'applicazione, l'isolamento degli errori di codifica o il ripristino dei dati. La diagnosi dei problemi software o hardware può richiedere servizi aggiuntivi a pagamento soggetti ad accordo separato tra il Cliente e HP.
 - (c) Se si è già verificato un guasto al Prodotto al momento dell'Acquisto di questo Servizio, tale guasto non verrà coperto dal Servizio.
 - (d) HP non fornisce supporto per un Prodotto al quale siano state apportate modifiche non autorizzate, o nel caso in cui il Cliente non consenta ad HP di apportare modifiche richieste da HP o specificate dal produttore. Qualora HP determinasse che il Servizio è reso più complicato a causa di un dispositivo non qualificato collegato o installato nel Prodotto, il Cliente dovrà temporaneamente rimuovere tale dispositivo a suo rischio e a sue spese per consentire ad HP di fornire il Servizio. Se il Servizio è reso difficile a causa di tali prodotti, HP addebiterà al Cliente il lavoro extra alle tariffe standard dei servizi HP.
 - (e) Il Servizio non include la fornitura, la restituzione o la sostituzione e l'installazione di consumabili HP, pezzi sostituibili dall'utente, batterie e kit di manutenzione.

- (f) HP non è tenuta a fornire Servizi necessari in caso di: (i) uso di supporti, forniture e altri prodotti non approvati dal produttore; (ii) condizioni del sito o manutenzione inadeguata da parte del Cliente; (iii) negligenza, uso improprio, danni per contatto con fuoco o acqua, disturbi elettrici, trasporto effettuato dal Cliente, interventi o modifiche effettuati da persone diverse dal personale o dai rappresentanti autorizzati HP, disastri naturali o altre cause oltre il controllo di HP; oppure (iv) inabilità dei prodotti non HP nell'ambiente del Cliente a elaborare, fornire o ricevere correttamente dati relativi alla data (ad es., la rappresentazione di giorno, mese e anno), e a scambiare correttamente i dati relativi alle date con il Prodotto.
- (g) Salvo diversa indicazione, i Prodotti trasferiti fuori dal paese saranno idonei per il Servizio esclusivamente in base ai termini del presente Contratto nei paesi in cui il Prodotto e il Servizio vengono commercializzati da HP o dal partner autorizzato HP.

9. 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.
- (b) 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
- (c) 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.
- (d) Tutto il software e i file correlati verranno disinstallati automaticamente al completamento o all'arresto della sessione da parte del Cliente.
- (e) 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.

- (f) 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.

10. Assegnazione: il Cliente non ha diritto di assegnare nessuno dei propri diritti regolati dal presente Contratto, compreso il diritto di usufruire del Servizio. HP può subappaltare parzialmente o integralmente i propri obblighi regolati dal presente Contratto a condizione che rimanga responsabile nei confronti del Cliente per le prestazioni del Servizio in conformità con il suddetto Contratto.
11. Periodo di validità: il presente Contratto ha inizio in corrispondenza della data di acquisto del Prodotto coperto dal supporto (cioè, alla conferma dell'ordine del Cliente e alla ricezione da parte del Cliente del numero di riferimento del Servizio), a eccezione di dove diversamente indicato nella descrizione del Servizio, e continua finché non viene raggiunto il numero di incidenti o il termine del periodo del Servizio specificati nella descrizione del Servizio, se applicabile.
12. Termine: HP può terminare il presente Contratto in qualsiasi momento mediante notifica scritta nel caso il Cliente non onori uno qualunque dei propri obblighi regolati dal presente Contratto o non ne rispetti, anche parzialmente, i termini e le condizioni.
13. Garanzia sulle prestazioni: dove previsto dalle leggi in vigore, la responsabilità e il vincolo di HP nei confronti di qualunque garanzia legale per le prestazioni del Servizio in conformità con il presente Contratto sono limitati a un periodo massimo di dodici (12) mesi dopo la scadenza del Periodo di validità del presente Contratto.
14. Limitazioni della responsabilità e rimedi: HP non è responsabile di ritardi delle prestazioni o assenze di prestazioni dovuti a cause che esulano dal suo ragionevole controllo. Per quanto riguarda la responsabilità legale di HP nei confronti del Cliente, HP sarà responsabile al massimo per quanto segue: (i) danni per lesioni personali o morte; (ii) danni diretti a proprietà fisiche per un qualunque evento o serie di eventi fino a un massimo di 300.000 (trecentomila) euro o per l'equivalente nella divisa locale (in Medio Oriente e in Africa, questo limite è fissato a 300.000 (trecentomila) dollari USA o per l'equivalente nella divisa locale) o per un importo superiore imposto dalle norme imperative; (iii) danni provocati intenzionalmente o a causa di seria negligenza; (iv) danni per cui HP è responsabile a prescindere dal guasto (responsabilità sul prodotto); (v) danni derivanti dall'assenza di caratteristiche del Servizio esplicitamente garantite da HP; altri danni diretti relativi a qualunque reclamo basato su una violazione materiale del Servizio, fino a un massimo del 110% dell'importo totale corrisposto dal Cliente per il presente Contratto o per un importo superiore imposto dalle norme imperative. I RIMEDI FORNITI NEL PRESENTE CONTRATTO SONO RIMEDI UNICI ED ESCLUSIVI DEL CLIENTE. A ECCEZIONE DEI TERMINI FORNITI ESPLICITAMENTE NEL PRESENTE CONTRATTO, NESSUNA GARANZIA È DA CONSIDERARSI ESPRESSA O IMPLICITA E IN NESSUN CASO HP, I SUOI AFFILIATI, SUBAPPALTATORI O FORNITORI SONO RESPONSABILI PER DANNI DIRETTI, INDIRETTI, INCIDENTALI, SPECIALI, CONSEGUENTI (COMPRESI I COSTI LEGATI AI PERIODI DI INATTIVITÀ O LE OPPORTUNITÀ, I RICAVI O I PROFITTI MANCATI, SIA EFFETTIVI CHE PREVISTI), PER DANNI RELATIVI ALL'IMPIEGO DA PARTE DEL CLIENTE DI PRODOTTI O SERVIZI SOSTITUTIVI, PER DANNI RELATIVI ALLA PERDITA DI DATI O AL RECUPERO DEL SOFTWARE O PER ALTRI DANNI, SIANO ESSI BASATI SU CONTRATTO, TORTO O ALTRO. NESSUN ELEMENTO DEL PRESENTE CONTRATTO HA EFFETTO

SUI DIRITTI LEGALI DEI CONSUMATORI, NÉ ALCUNA RESPONSABILITÀ CHE NON POSSA ESSERE ESCLUSA O LIMITATA DALLA LEGGE.

15. Normative sull'esportazione: il Cliente comprende e riconosce che i prodotti, la tecnologia e i dati tecnici HP sono soggetti alla normative degli Stati Uniti e di altri paesi che regolamentano le esportazioni e le importazioni. Pertanto, i Clienti che esportano, ri-esportano o importano prodotti, tecnologia o dati tecnici si assumo la piena responsabilità per quanto riguarda la conformità con le leggi e le normative in vigore negli Stati Uniti e in altri paesi e l'ottenimento delle autorizzazioni richieste per l'esportazione e l'importazione. HP può sospendere le prestazioni 1) se il Cliente viola qualunque legge o normativa in vigore e 2) nella misura necessaria a garantire la conformità con le normative sull'esportazione e altre attività degli Stati Uniti e di altri paesi.
16. 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>.
17. Clausola salvatoria: se qualunque termine o clausola qui indicata dovesse rivelarsi illegale o inapplicabile, la validità dell'applicabilità del resto dei termini o delle clausole qui indicate rimane valida e in vigore.
18. Legislazione competente: il presente Contratto è governato dalle leggi del paese in cui il Servizio deve essere erogato, e qualunque controversia che dovesse eventualmente sorgere in relazione al presente Contratto verrà sottoposta al tribunale ordinario competente per la località in cui è presente la sede principale di HP per la nazione in questione.
19. Contratto integrale: il presente Contratto, composto dalla descrizione del Servizio e dai termini e dalle condizioni presenti, costituisce l'accordo integrale ed esclusivo tra le parti in relazione alla fornitura del Servizio descritto nel presente documento. Nessun altro termine o condizione è valida. Nessuna modifica a qualunque termine o condizione sarà valida a meno che non sia scritta e firmata da un rappresentante debitamente autorizzato per ciascuna parte.