

## Supporto tecnico AppleCare

### Termini e Condizioni

CONTATTANDO APPLE IN MERITO AI SERVIZI DI ASSISTENZA OFFERTI IN BASE AL PROGRAMMA AL QUALE SI FA RIFERIMENTO DI SEGUITO (“PROGRAMMA DI ASSISTENZA”) O REGISTRANDO UN SERVIZIO DI ASSISTENZA CON APPLE, L’INDIVIDUO O L’ENTITÀ (“CLIENTE”) ACCETTA CHE I SEGUENTI TERMINI E CONDIZIONI (“TERMINI E CONDIZIONI”) GOVERNINO LA FORNITURA DEI SERVIZI NELL’AMBITO DEL RELATIVO PROGRAMMA DI ASSISTENZA. QUALORA NON SI ACCETTINO I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI, IL CLIENTE NON DOVRÀ CONTATTARE APPLE O REGISTRARE IL PROGRAMMA DI ASSISTENZA. PER ANNULLARE UN PROGRAMMA DI ASSISTENZA GIÀ ACQUISTATO E OTTENERE IL RIMBORSO DI EVENTUALE DENARO VERSATO, IL CLIENTE DOVRÀ CONTATTARE APPLE SECONDO LE MODALITÀ DI SEGUITO DESCRITTE. I PROGRAMMI DI ASSISTENZA ENTRANO IN VIGORE NEL MOMENTO IN CUI APPLE ACCETTA LA REGISTRAZIONE DEL CLIENTE (“DATA DI INIZIO VALIDITÀ”).

1. Servizi di assistenza. Accettando la registrazione del cliente, Apple fornirà i servizi di assistenza (“Servizi di assistenza”) per i prodotti software Apple o per le tecnologie a essi correlate (“Prodotti supportati”) previsti dal relativo Programma di assistenza, secondo quanto descritto alla seguente pagina web:  
<http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport> (“Pagina di supporto Programmi di assistenza”). Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i Servizi di assistenza forniti e/o i Prodotti supportati coperti da un determinato Programma di assistenza, pubblicando gli aggiornamenti sulla Pagina di supporto Programmi di assistenza. Apple non modificherà i Servizi di assistenza e/o i Prodotti supportati in modo da (i) ridurre il livello di impegno da parte di Apple previsto dai Servizi di assistenza in questione, o in modo da (ii) incidere materialmente sull’obbligo di Apple di fornire i Servizi di assistenza, o in modo da (iii) incidere materialmente sui diritti che il Cliente riceve in base ai Servizi di assistenza. Nel caso di eventuali aggiornamenti al Programma di assistenza sottoscritto dal Cliente, Apple gliene darà comunicazione con almeno trenta (30) giorni di preavviso rispetto alla sua pubblicazione, mediante l’indirizzo di posta elettronica registrato dal Cliente stesso. I termini descritti nella Pagina di supporto Programmi di assistenza sono incorporati nei presenti Termini e condizioni. Nel caso di eventuali incongruenze fra i termini del presente documento e quelli contenuti nella Pagina di supporto Programmi di assistenza, prevarranno i termini nella Pagina di supporto Programmi di assistenza.
2. Limitazioni.
  - 2.1 Interventi di assistenza. I Programmi di assistenza vengono forniti in pacchetti di Interventi di assistenza singoli, multipli o illimitati. Per Intervento di assistenza si intende un problema specifico e ben distinto avente origine da una singola causa. Apple compirà ogni ragionevole sforzo per dare risoluzione all’Intervento di assistenza ma non garantisce di poter risolvere ogni Intervento di assistenza. Apple, a propria esclusiva discrezione, determinerà che cosa costituisce un Intervento di assistenza e, nella misura in cui la legge lo consente, se l’Intervento di assistenza ha trovato risoluzione. In generale un Intervento di assistenza si ritiene risolto quando il Cliente riceve una tra le seguenti possibilità: (a) informazioni che risolvano il problema; (b) informazioni su come ottenere una soluzione software che risolverà il problema; (c) la comunicazione che il problema è causato da una questione nota e irrisolta o da una questione di incompatibilità con un Prodotto supportato; (d) informazioni che identifichino che il problema si risolverà aggiornandosi a una nuova versione del Prodotto supportato; oppure (e) la comunicazione del riscontro che il problema è causato dalle attrezzature hardware. Nel caso di Programma di assistenza con un numero limitato di Interventi di assistenza, ogni nuovo contatto per intervento effettuato dal Cliente, farà diminuire il numero degli Interventi di assistenza rimanenti.
  - 2.2 Tempi di risposta. Apple compirà ogni ragionevole sforzo per rispondere a una richiesta di Servizio di assistenza entro tempi ragionevoli o entro i tempi di risposta descritti da un

Programma di assistenza applicabile (“Tempi di risposta”), a seconda della condizione che si verificherà prima, ma non garantisce che la risposta verrà fornita entro un determinato periodo di tempo. Tutti i Tempi di risposta sono misurati in base agli Orari di disponibilità del servizio secondo quanto descritto nella Pagina di supporto Programma di assistenza.

- 2.3 Versione attuale. Salvo diversa indicazione, tutti i Prodotti supportati devono essere aggiornati all’ultima versione disponibile.
  - 2.4 Usa . I Servizi di assistenza non sono intesi per l’utilizzo nel funzionamento di impianti nucleari, navigazione aerea, sistemi di comunicazione, macchinari per il controllo del traffico aereo o altre attività nelle quali il mancato raggiungimento dei risultati desiderati da parte del Servizio di assistenza possa causare morte, lesioni personali o gravi danni fisici o ambientali.
  - 2.5 Contatti tecnici. I Servizi di assistenza vengono forniti a una o più persone indicate dal Cliente al momento della registrazione e secondo quanto consentito dal Programma di assistenza (“Contatto/i tecnico/i”). I Contatti tecnici costituiscono l’unico collegamento tra il Cliente e Apple per quanto concerne il supporto tecnico previsto dal Programma di assistenza. Nel caso di Programmi di assistenza con più Contatti tecnici, qualora il Cliente desideri cambiarli dovrà darne comunicazione scritta a Apple con almeno cinque (5) giorni di preavviso rivolgendosi all’apposito Indirizzo del contatto per i rimborsi indicato di seguito, oppure, laddove previsto dal Programma di assistenza, inserendo le modifiche direttamente attraverso il sito web protetto e personalizzato del Cliente, secondo quanto descritto nella documentazione con le relative istruzioni fornita all’inizio del Programma di assistenza.
3. Esclusioni. Salvo diversa indicazione del Programma di assistenza, Apple non fornirà Servizi di assistenza per problemi o questioni derivanti da (a) l’uso di un Prodotto supportato come applicazione basata su server; (b) problemi che possono essere risolti aggiornando un Prodotto supportato; (c) l’utilizzo o la modifica di un Prodotto supportato con modalità per le quali tale prodotto non doveva essere utilizzato o modificato; (d) prodotti o tecnologie di terze parti e i loro effetti o interazioni con un Prodotto supportato; (e) danni ai supporti sui quali il Prodotto supportato viene fornito, o al computer sul quale è installato il Prodotto supportato; e (g) problemi connessi a internet, posta elettronica, gestione dei file, configurazione di rete, creazione di contenuti, personalizzazione di contenuti, pianificazione/design di progetti multimediali, gestione delle risorse, preparazione di bilanci, formazione, diagnosi on-site, o altri problemi che non rientrano nell’ambito dei Servizi di assistenza descritti nel Programma di servizio.
  4. Responsabilità del cliente. Per ricevere i Servizi di assistenza, il Cliente deve registrare il Programma di assistenza e seguire le istruzioni di accesso fornite da Apple. Tutte le spese per stabilire e mantenere le comunicazioni via e-mail e telefono con Apple sono a carico del Cliente. Al momento della richiesta dei Servizi di assistenza il Cliente collaborerà con Apple fornendo tutte le informazioni necessarie ad assistere Apple nella diagnosi del problema. Qualsivoglia ripristino o ricostruzione di file, dati o programmi perduti o alterati è responsabilità del Cliente. Il Cliente implementerà e manterrà un piano completo per il backup dei dati e disaster recovery. Il Cliente è l’unico responsabile per qualsivoglia aspetto connesso alla sicurezza delle sue informazioni confidenziali, proprietarie e riservate. Il Cliente non rivelerà a Apple informazioni confidenziali, proprietarie o di altro tipo che siano soggetti a diritti di proprietà intellettuale e che possano esporre Apple a responsabilità. Il Cliente dovrà avere una ragionevole conoscenza dei Prodotti supportati per i quali richiede il Servizio di assistenza e del computer sul quale sono utilizzati. Il Cliente non può trasferire a terze parti i Servizi di assistenza. I Servizi di assistenza sono forniti a esclusivo uso interno del Cliente, e qualsivoglia distribuzione non autorizzata dei Servizi di supporto costituirà una valida motivazione per la cessazione dei presenti Termini e condizioni. Il Cliente intraprenderà misure ragionevoli per evitare la distribuzione e l’uso non autorizzati dei Servizi di assistenza.

Il Cliente non abuserà della ricezione o dell'uso dei Servizi di assistenza, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'accesso ai Servizi di assistenza per problemi già risolti.

5. Servizi di assistenza in accesso remoto. Qualora facenti parte di un Programma di assistenza, Apple può fornire Servizi di assistenza in accesso remoto via internet, mediante i quali accederà e, laddove consentito dal Cliente, controllerà e acquisirà informazioni sul computer del Cliente attraverso l'installazione e l'utilizzo di software di accesso remoto. L'installazione e l'uso del software di accesso remoto da parte del Cliente implica la sua autorizzazione affinché Apple fornisca i Servizi di assistenza in tale modo. Al termine della sessione di fornitura del Servizio di assistenza tutti o parte dei file del software di accesso remoto rimarranno sul computer del Cliente. I diritti sul software di accesso remoto e tutti i diritti di proprietà intellettuale in esso inclusi rimangono di proprietà di Apple Inc. e/o relativi licenzianti. L'utilizzo del software di accesso remoto in questione è soggetto a ulteriori termini di licenza disponibili alla pagina <http://www.apple.com/legal/applicare/remotesupport>. Il Cliente non può disassemblare o decodificare alcuna porzione del software di accesso remoto. Durante la fornitura dei Servizi di assistenza in accesso remoto, Apple accederà, controllerà e acquisirà soltanto le informazioni sul computer del Cliente che ritiene ragionevolmente essere necessarie ad analizzare e fornire assistenza per l'intervento di supporto. Apple raccomanda al Cliente di chiudere tutti i file e le applicazioni che non sono pertinenti all'Intervento di supporto. Il software di accesso remoto o le funzionalità del computer del Cliente consentiranno al Cliente di interrompere in qualsiasi momento la sessione di fornitura del Servizio di assistenza in accesso remoto.
6. Esclusione di garanzia. **NONOSTANTE APPLE NON POSSA GARANTIRE CHE L'INTERVENTO DI SUPPORTO TROVI RISOLUZIONE, APPLE COMPIRÀ OGNI RAGIONEVOLE SFORZO PER FORNIRE CON PROFESSIONALITÀ I SERVIZI PREVISTI DAL PROGRAMMA DI ASSISTENZA. NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE, LE GARANZIE ESPLICITE E I RIMEDI INDICATI NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO ESCLUSIVI E SOSTITUISCONO QUALSIASI ALTRA GARANZIA, RIMEDIO E CONDIZIONE, VERBALE O SCRITTA, STATUTARIA, ESPRESSA O IMPLICITA. NEI LIMITI PREVISTI DALLE LEGGI APPLICABILI, APPLE E I SUOI LICENZIANTI DECLINANO SPECIFICAMENTE QUALSIASI GARANZIA LEGALE O IMPLICITA IN RELAZIONE A O DERIVANTE DAI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI, INCLUSA QUALUNQUE GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ A SODDISFARE UNO SCOPO SPECIFICO.**
7. Limitazioni di responsabilità. SECONDO QUANTO CONSENTITO DALLE LEGGI VIGENTI, LA RESPONSABILITÀ DI APPLE E DEI SUOI LICENZIANTI NELL'AMBITO DEI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI È LIMITATA AGLI IMPORTI PAGATI DAL CLIENTE PER IL PIANO DI ASSISTENZA ORDINATO. IN ALCUN CASO APPLE E I SUOI LICENZIANTI SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER GLI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI, IVI INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, I DANNI PER MANCATO GUADAGNO, PERDITA DI DATI, PERDITA DI UTILIZZO O APPARECCHIATURE O STRUTTURE, INTERRUZIONE DI ATTIVITÀ, DERIVANTI DA CAUSE IN QUALSIVOGLIA MODO ESTRANEE AI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI NELL'AMBITO DI QUALSIVOGLIA TEORIA DI RESPONSABILITÀ, INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE APPLE E I SUOI LICENZIANTI SIANO STATI O MENO INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI. ALTRE DICHIARAZIONI DI NON RESPONSABILITÀ POSSONO ESSERE CONTENUTE NEI TERMINI DI LICENZA APPLICABILI AL SOFTWARE DI ACCESSO REMOTO, DISPONIBILI ALL'INDIRIZZO <http://www.apple.com/legal/applicare/remotesupport>. **SE IL CLIENTE È COPERTO DA NORME PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI O NORMATIVE LOCALI DEL PAESE DI ACQUISTO O, SE DIFFERENTE, DEL PAESE DI RESIDENZA, L'UTENTE GODRÀ DEI VANTAGGI CONFERITI DAI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI IN AGGIUNTA A TUTTI I DIRITTI E RISARCIMENTI PREVISTI DALLE SUDDETTE NORME PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI E NORMATIVE LOCALI. ALCUNI PAESI, REGIONI E PROVINCE NON CONSENTONO L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE IN CASO DI**

**DANNI ACCIDENTALI O CONSEGUENZIALI OPPURE L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE SU GARANZIE E CONDIZIONI IMPLICITE, PERTANTO LE SUMMENZIONATE LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI POTREBBERO NON ESSERE APPLICABILI PER IL CLIENTE. I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI OFFRONO AL CLIENTE SPECIFICI DIRITTI LEGALI; IL CLIENTE POTREBBE GODERE DI ULTERIORI DIRITTI CHE VARIANO IN BASE AL PROPRIO PAESE, REGIONE O PROVINCIA.**

8. Durata e risoluzione. Salvo non venga terminato anticipatamente in conformità con la presente sezione, il Programma di assistenza ha durata di dodici (12) mesi a partire dalla Data di inizio validità o fino a che non vengono utilizzati tutti gli Interventi di assistenza, a seconda della condizione che si verifica prima (salvo altrimenti autorizzato da Apple in forma scritta). Apple non fornirà Servizi di assistenza oltre il termine del Programma di assistenza a meno che esso non venga rinnovato entro la sua data di scadenza. Apple può terminare un Programma di assistenza in qualsiasi momento (a) qualora dopo aver inviato al Cliente notifica in forma scritta con preavviso di almeno quindici (15) giorni, il Cliente non abbia pagato le somme da corrispondere per il Programma di assistenza, oppure (b) qualora dopo aver inviato al Cliente notifica in forma scritta con preavviso di almeno trenta (30) giorni, il Cliente non abbia rimediato a una violazione dei presenti Termini e condizioni, oppure (c) qualora il Cliente non rispetti il contratto di licenza software fornito nell'ambito di un Programma di assistenza. Fatto salvo quanto altrimenti previsto dalla legge e purché il Cliente non abbia ricevuto alcun Servizio di assistenza, il Cliente può disdire un Programma di assistenza per qualsiasi motivo entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto o dalla Data di inizio validità del Programma di assistenza, a seconda della condizione che si verifica più tardi, e ricevere il rimborso di tutte le somme pagate. Le richieste di rimborso devono essere inviate in forma scritta unitamente a una prova d'acquisto valida all'Indirizzo del contatto per i rimborsi elencato in seguito. Le sezioni 6, 7 e 12 resteranno valide e applicabili anche in seguito alla risoluzione dei presenti Termini e condizioni.
9. Apple; Giurisdizione applicabile. "Apple" è identificata nella tabella seguente in base al Paese di residenza del Cliente. **I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI SONO REGOLATI DALLE LEGGI DEL PAESE DOVE È STATO EFFETTUATO L'ACQUISTO OPPURE, NEL CASO SIA DIFFERENTE, DEL PAESE DI RESIDENZA, E I TRIBUNALI DEI RISPETTIVI PAESI AVRANNO PIENA GIURISDIZIONE IN MERITO A EVENTUALI CONTROVERSIE.**
10. Software o servizi aggiuntivi. Eventuali servizi aggiuntivi forniti all'interno di un Programma di assistenza saranno governati dai presenti Termini e condizioni. Nel caso in cui i Servizi di assistenza vengano forniti presso la sede del Cliente secondo quanto previsto dal Programma di assistenza in questione, il Cliente si assicurerà che Apple possa accedervi all'ora prestabilita e garantirà un ambiente di lavoro sicuro adatto all'espletamento dei Servizi di assistenza da parte di Apple. Qualora nell'ambito di un Programma di assistenza venga fornito del software, esso è protetto dai diritti d'autore di Apple Inc. e/o dei suoi licenzianti. Il Cliente può installare, riprodurre e utilizzare il software esclusivamente per il corretto funzionamento dei Prodotti supportati, ma, fatto salvo quanto consentito dalle leggi vigenti, non può decompilare, decodificare, modificare, concedere in affitto, leasing o prestito o creare opere derivate dal software. Se il software è soggetto ai termini di un contratto di licenza a parte, tali termini governeranno l'utilizzo del software. Qualsiasi software messo a disposizione del Governo degli Stati Uniti in base ai presenti Termini e condizioni è classificato come "software riservato" secondo quanto definito nella clausola 52.227-19 del Federal Acquisition Regulation (FAR). I diritti del Governo degli Stati Uniti sul software sono descritti nella clausola 52.227-19 del FAR.
11. Protezione dei dati. Il Cliente è consapevole e accetta che al fine di espletare i propri obblighi di fornitura dei servizi di assistenza e supporto previsti dal Programma, Apple dovrà raccogliere, elaborare e utilizzare i dati del Cliente stesso. Ciò potrebbe includere la necessità di trasferire tali dati a società affiliate o fornitori di servizi secondo quanto espresso nella propria Politica di tutela della privacy (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy/>). Apple si impegna a proteggere i dati personali del Cliente in conformità alla propria Politica di tutela della privacy. Se il Cliente desidera accedere ai dati o modificarli, può aggiornare le

proprie preferenze di contatto accedendo alla pagina web Info personali (<http://www.apple.com/contact/myinfo>). Apple può registrare completamente o in parte le telefonate tra il Cliente e Apple a scopi di formazione, controllo qualità e riferimenti futuri.

12. Generali. Il cliente non può cedere i propri diritti o i propri obblighi nell'ambito di un Programma di assistenza. Ogni cessione non autorizzata sarà ritenuta nulla. Apple non è responsabile per la mancata esecuzione o per ritardi imputabili a cause estranee al suo ragionevole controllo. La rinuncia a qualsiasi rivalsa in seguito a una violazione nell'ambito dei presenti Termini e condizioni non pregiudicherà il diritto di rivalsa in caso di ulteriori violazioni. Qualora una clausola dei presenti Termini e condizioni sia giudicata nulla o inapplicabile da una corte nella giurisdizione competente, le restanti clausole resteranno pienamente valide e applicabili, e le parti sostituiranno la clausola nulla o inapplicabile con una clausola valida che rispecchi l'intenzione originale dei contraenti e l'effetto economico dei presenti Termini e condizioni. I presenti Termini e condizioni, ivi inclusi tutti gli eventuali termini aggiuntivi in essi citati, costituiscono l'intero accordo tra Apple e il Cliente in relazione al Programma di assistenza e ai Servizi di assistenza oggetto della presente e sostituiscono ogni precedente accordo, trattativa e intesa in merito all'oggetto in questione; nessuna aggiunta, cancellazione o modifica delle clausole dei presenti Termini e condizioni potrà essere ritenuta vincolante per Apple se non apportata in forma scritta e firmata da un rappresentante Apple. Ogni ulteriore termine o condizione su qualsiasi ordine o altro documento presentato dal Cliente sarà ritenuto nullo e viene esplicitamente respinto.

## VARIAZIONI PER PAESE

Le seguenti variazioni per Paese avranno la precedenza in caso di conflitto con altre clausole del presente Programma.

### ITALIA

Clausola 4. Responsabilità del cliente. In aggiunta alla sezione 4:

I costi delle comunicazioni via e-mail e telefono dipendono dal piano tariffario applicato dal fornitore dei servizi internet/telefonici.

Regione/Paese d'acquisto	Apple	Indirizzo
Americhe		
Brasile	Apple Computer Brasil Ltda	Av. Cidade Jardim 400, 2 Andar, Sao Paulo, SP Brasil 01454-901
Canada	Apple Canada Inc.	7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario, Canada; L3R 5G2 Canada
Messico	Apple Operations Mexico, S.A. de C.V.	Prolongación Paseo de la Reforma #600, Suite 132, Colonia Pena Blanca, Santa Fe, Delegación Alvaro Obregón, México D.F., CP01210, Mexico
Stati Uniti ed altri Paesi americani	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.
Europa, Medio Oriente e Africa		
Tutti i Paesi	Apple Distribution International	Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
Asia-Pacifico		
Australia; Nuova Zelanda; Fiji, Papua Nuova Guinea; Vanuatu	Apple Pty. Ltd.	PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia
Hong Kong	Apple Asia	2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay; Hong Kong

	Limited	
India	Apple India Private Ltd.	19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India
Giappone	Apple Japan Inc.	3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan
Corea	Apple Korea Ltd.	3201, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-Gu; Seoul 135-798, Republic of Korea
Afghanistan, Bangladesh, Bhutan, Brunei, Cambogia, Guam, Indonesia, Laos, Singapore, Malaysia, Nepal, Pakistan, Filippine, Sri Lanka, Vietnam	Apple Computer South Asia PTE Ltd	7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086
Repubblica Popolare Cinese	Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd.	Room 1815, No. 1 Jilong Road, Waigaoqiao Free Trade Zone, Shanghai 200131 China
Taiwan	Apple Asia LLC	16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Taiwan 106
Thailandia	Apple South Asia (Thailand) Limited	25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330
Altri	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

122111 Tech Support Italian v1.6