

## AppleCare Protection Plan

# Termini e Condizioni

I presenti termini e condizioni definiscono il contratto di servizio AppleCare Protection Plan con Apple Computer, Inc. e con le sue sussidiarie e affiliate (“Apple”).

### 1 Garanzia

Per il periodo definito nel Documento di Certificazione/Conferma o Prova di Garanzia del Plan, Apple (i) garantirà gli eventuali difetti di materiale e di fabbricazione delle apparecchiature Apple (“Apparecchiature Garantite”) elencate nella documentazione di certificazione/conferma o prova di copertura, e (ii) fornirà accesso al supporto tecnico via telefono e a risorse di assistenza web dedicate per le Apparecchiature Garantite. Per ricevere il documento di certificazione/conferma del Plan, è necessario effettuare la registrazione nel Plan seguendo le istruzioni fornite da Apple. Le istituzioni del settore Education che scelgono l’opzione "Auto-Enrollment", qualora disponibile, riceveranno automaticamente il documento di Prova di Garanzia. Se il Plan e il prodotto Apple da esso coperto sono stato acquistati presso un punto vendita Apple, sulla fattura deve comparire il numero di registrazione o di contratto del Plan a conferma del fatto che il prodotto è coperto dal Plan; tale fattura fungerà da documento di Prova di Garanzia. La garanzia per i difetti di materiale ha inizio a partire dalla data di scadenza della garanzia hardware per l’Apparecchiatura Garantita Apple. Il diritto al supporto tecnico via telefono inizia a decorrere dalla data di termine dell’assistenza telefonica prevista per l’Apparecchiatura Garantita. Se un monitor Apple viene acquistato unitamente a un computer Power Mac o PowerBook e con esso registrato, godrà anch’esso della copertura offerta dal Plan. Mouse e tastiera Apple, se forniti con l’Apparecchiatura Garantita, sono coperti dal Plan. Scheda AirPort, Base AirPort, adattatore video DVI-ADC Apple e moduli RAM Apple, se di proprietà dell’utente e utilizzati con l’Apparecchiatura Garantita, godono anch’essi della copertura offerta dal Plan.

### 2 Servizi di riparazione

Per tutta la durata di validità del Plan:

- a Apple, a sua discrezione, riparerà o sostituirà, se necessario, l’Apparecchiatura Garantita nel caso in cui sussistano difetti di materiale o di fabbricazione, secondo le condizioni espresse nella presente sezione.
- b Apple fornirà sia le parti di ricambio sia la manodopera, ma si riserva il diritto di richiedere al possessore dell’Apparecchiatura Garantita la sostituzione di alcune parti installabili dall’utente, come descritto qui di seguito.
- c Se il centro di assistenza tecnica Apple stabilisce che l’Apparecchiatura Garantita necessita di riparazione o deve essere sostituita, Apple, a sua discrezione, fornirà il servizio in questione attraverso una o più delle modalità elencate di seguito.
  - (i) L’assistenza “carry-in” è disponibile per la maggior parte delle Apparecchiature Garantite. Il cliente porterà l’Apparecchiatura Garantita presso un centro di assistenza autorizzato Apple del Paese dove è stato acquistato e registrato/attivato il Plan. La riparazione o la sostituzione verranno eseguite presso un fornitore di servizi autorizzato Apple o attraverso un fornitore di servizi presso un centro di riparazione Apple. Il

cliente ritirerà l'Apparecchiatura Garantita presso la sede del fornitore di servizi, quando riceverà la comunicazione dell'avvenuta riparazione/sostituzione.

- (ii) L'assistenza "on-site" è disponibile per la maggior parte dei computer desktop qualora l'Apparecchiatura Garantita si trovi entro un raggio di 80 chilometri da un fornitore di servizi on-site autorizzato Apple nel Paese dove è stato acquistato e registrato/attivato il Plan; in questo caso, Apple invierà un tecnico specializzato presso la sede del cliente che effettuerà la riparazione o la sostituzione. Qualora il cliente non dovesse essere presente al momento della visita del tecnico specializzato, giunto presso la sede negli orari concordati con il cliente, potrà essere applicato un onere aggiuntivo per il servizio di assistenza.
- (iii) L'assistenza via posta ordinaria o corriere espresso è disponibile per la maggior parte delle Apparecchiature Garantite. Dopo aver ricevuto l'imballaggio e i bollettini prepagati da Apple presso la sede del proprietario dell'Apparecchiatura Garantita, questi provvederà alla spedizione dell'apparecchiatura in questione, in conformità alle istruzioni fornite da Apple, a un centro di assistenza Apple per la riparazione o la sostituzione. A riparazione/sostituzione avvenuta, Apple restituirà l'Apparecchiatura Garantita presso la sede del cliente tramite corriere.
- (iv) L'assistenza tramite invio di componenti installabili dall'utente è disponibile per quei componenti la cui installazione non necessita particolare know-how o competenze specifiche. Apple invierà il componente sostitutivo presso la sede del cliente. Una volta ricevuto la parte di ricambio da Apple presso la sede del proprietario dell'Apparecchiatura Garantita, questi provvederà a sostituire il componente difettoso e lo invierà ad Apple in conformità alle istruzioni fornite da Apple, utilizzando l'imballaggio della parte di ricambio e le etichette di spedizione con bollettini prepagati. Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento la modalità adottata per la riparazione e la sostituzione e di modificare il criterio di applicabilità di una particolare modalità di riparazione all'Apparecchiatura Garantita, inclusa, a mero titolo esemplificativo, l'assistenza on-site, ma non limitatamente a essa. Il diritto a usufruire di una particolare modalità di assistenza varia a seconda del Paese e della disponibilità dei componenti.
- d Apple si riserva il diritto di utilizzare componenti sostitutivi nuovi o presenti nei magazzini Apple per la riparazione dell'Apparecchiatura Garantita. Apple può, a sua discrezione, sostituire l'Apparecchiatura Garantita con un'altra equivalente, che può essere costituita da parti nuove presenti nei magazzini Apple. Ogni parte sostituita o Apparecchiatura Garantita diventerà
- e proprietà di Apple. e Apple si occuperà della riparazione o della sostituzione dell'Apparecchiatura Garantita soltanto se essa è ubicata nel Paese dove il Plan è stato acquistato e registrato/attivato, fatta eccezione per (i) i computer portatili, con cui si intendono quei computer in grado di operare senza cavo di alimentazione, per i quali Apple fornirà servizio di riparazione e sostituzione globale.

Il Plan non copre:

- a l'installazione, la rimozione e l'eliminazione dell'Apparecchiatura Garantita, o l'installazione, la rimozione e la manutenzione dell'Apparecchiatura non Garantita (compresi accessori, allegati o altri dispositivi, quali modem esterni) o interventi di tipo elettrico che esulino da quelli apportati all'Apparecchiatura Garantita;
- b danni causati da incidenti, uso improprio, negligenza, cattivo uso (inclusa l'installazione, la riparazione o la manutenzione effettuata da altri soggetti

- diversi da Apple o da un fornitore di servizi autorizzato Apple), modifica non autorizzata, requisiti ambientali inadatti (incluso il mancato rispetto dei requisiti relativi a temperatura e umidità), inconsueta sollecitazione o interferenza fisica o elettrica, calo o sbalzo di corrente, fulmini, elettricità statica, incendi o cause di forza maggiore;
- c qualsiasi apparecchiatura con il numero di serie alterato o rimosso;
  - d problemi causati da un dispositivo che non sia l'Apparecchiatura Garantita, incluse apparecchiature non Apple, acquistate o meno unitamente all'Apparecchiatura Garantita;
  - e gli interventi necessari per la conformità a disposizioni di qualsiasi organo o ente governativo presentate in data successiva rispetto al Plan;
  - f il recupero e la sostituzione di qualsiasi dato o software archiviato nell'Apparecchiatura Garantita;
  - g la riparazione, la sostituzione e la manutenzione di elementi soggetti a usura, quali chassis, tasti, manopole, maniglie, batterie o parti meccaniche;
  - h la fornitura di apparecchiature sostitutive durante il periodo di riparazione dell'Apparecchiatura Garantita.

### **3 Come usufruire del servizio di riparazione previsto dal Plan**

Per usufruire dell'assistenza prevista dal presente Plan, chiamare il numero telefonico indicato nel AppleCare Protection Plan accluso alla documentazione del Plan. Un tecnico specializzato stabilirà se il prodotto necessita di assistenza, nel qual caso indicherà le modalità secondo cui Apple o un fornitore di servizi autorizzato Apple fornirà l'assistenza. Conservare il documento di certificazione/conferma o prova di copertura del Plan e le fatture originali del(i) prodotto(i) Apple e del Plan. Potrebbe essere richiesta la prova d'acquisto, nel caso in cui sorgano dubbi in merito all'applicabilità della copertura AppleCare Protection Plan al prodotto.

### **4 Assistenza tecnica**

Apple fornirà supporto tecnico via telefono e risorse di assistenza web dedicate per l'Apparecchiatura Garantita, il sistema operativo Apple ("Mac OS") e le applicazioni consumer Apple ("Software Consumer"), con licenza entro gli ultimi due anni, salvo sia diversamente indicato in questa sezione. Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il Software Consumer coperto dal presente Plan. Il supporto include assistenza per l'installazione, l'avvio, la configurazione, la risoluzione dei problemi e il recupero (fatta eccezione per il recupero dei dati); l'archiviazione, il ripristino e la gestione di documenti; l'interpretazione dei messaggi di errore del sistema; e la determinazione della necessità di un'intervento di riparazione all'hardware.

Il Plan non copre:

- a L'utilizzo di Mac OS e del Software Consumer come applicazioni server-based;
- b problemi risolvibili tramite l'aggiornamento di (i) Mac OS, del (ii) Software Consumer o di (iii) entrambi alla versione più recente, nel caso in cui si scelga di non effettuare l'aggiornamento.
- c Un uso improprio dell'Apparecchiatura Garantita, di Mac OS o del Software Consumer.
- d Prodotti di terzi parti o i loro effetti sull'Apparecchiatura Garantita, su Mac OS o sul Software Consumer.
- e Modifiche apportate all'Apparecchiatura Garantita, a Mac OS o al Software Consumer dall'utente.

- f Software Apple diversi da Mac OS o Software Consumer.
- g Software Mac OS per server.
- h Software Mac OS o qualsiasi altro software Apple fornito in versione “beta”, “pre-release”, “preview” o come tale definito.
- i Browser web terze parti, applicazioni di posta elettronica e software ISP (Internet Service Provider) o le configurazioni Mac OS necessarie per il loro utilizzo.

## **5 Come usufruire dell’assistenza tecnica prevista dal Plan**

Per usufruire dell’assistenza prevista dal presente Plan, chiamare il numero telefonico indicato nel manuale AppleCare Protection Plan accluso alla documentazione del Plan. Informazioni sugli orari del supporto Apple sono disponibili chiamando tale numero. Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento gli orari del servizio. Inoltre, è possibile accedere alle risorse di assistenza web visitando il sito all’indirizzo indicato nel manuale AppleCare Protection Plan.

## **6 Limitazione di responsabilità**

La responsabilità di Apple è limitata all’ammontare pagato per il presente Plan. APPLE NON È IN ALCUN MODO RESPONSABILE PER DANNI DIRETTI, SPECIALI, ACCIDENTALI O DERIVATI, INCLUSI, A MERO TITOLO ESEMPLIFICATIVO, I COSTI DI RIPRISTINO, RIPROGRAMMAZIONE O RIPRODUZIONE DI QUALSIASI PROGRAMMA O DATO, OPPURE LA MANCATA PRESERVAZIONE DELLA RISERVATEZZA DEI DATI. Secondo quanto consentito dalle leggi vigenti, in nessun caso Apple potrà essere ritenuta responsabile per eventuali perdite indirette, ivi inclusi, a titolo esemplificativo, mancato affare, profitto, utile o risparmio previsto che siano riconducibili agli obblighi di Apple previsti dal presente Plan. Esclusi i danni personali, la morte e i danni alla proprietà, l’estensione della responsabilità di Apple nei confronti del cliente non eccederà il prezzo pagato per l’acquisizione dei diritti connessi al Plan, secondo quanto consentito dalle leggi vigenti. Apple non garantisce che sarà in grado di (i) riparare o sostituire l’Apparecchiatura Garantita senza rischi connessi alla perdita di programmi o dati, e di (ii) mantenere la riservatezza dei dati.

PER I CLIENTI CHE BENEFICIANO DI LEGGI O NORME POSTE PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE NEL PAESE DOVE HANNO EFFETTUATO IL PROPRIO ACQUISTO, LE GARANZIE CONFERITE DA QUESTO PLAN SONO DA CONSIDERARSI AGGIUNTIVE RISPETTO A TUTTI I DIRITTI E MEZZI DI PROTEZIONE PREVISTI DALLE LEGGI E NORME PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE. SECONDO QUANTO CONSENTITO DA TALI LEGGI E NORME PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE, LA RESPONSABILITÀ DI APPLE SI LIMITA, A SUA PIENA DISCREZIONE, ALLA SOSTITUZIONE O ALLA RIPARAZIONE DEL PRODOTTO, OPPURE AL SERVIZIO DI RIPARAZIONE.

## **7 Recesso**

È possibile recedere in qualsiasi momento dal presente Plan, chiamando Apple al numero telefonico incluso nel manuale AppleCare Protection Plan. Apple ha la facoltà di recedere dal presente Plan, inviando un preavviso scritto di trenta giorni, nel caso in cui le parti di ricambio dell’Apparecchiatura Garantita non siano più disponibili. Nel caso in cui Apple annulli il presente Plan, il cliente riceverà un

rimborso parziale relativo al periodo di durata del Plan non ancora trascorso. Prima di inviare il rimborso del prezzo di acquisto, Apple avrà la facoltà di richiedere una prova di acquisto che attesti la registrazione al Plan.

## **8 Trasferimento del Plan**

È possibile trasferire i diritti acquisiti con questo Plan al nuovo proprietario dell'Apparecchiatura Garantita chiamando Apple al numero telefonico indicato nel manuale AppleCare Protection Plan. È necessario fornire il numero di registrazione o il numero di contratto, il numero di serie dell'Apparecchiatura Garantita trasferita, la prova d'acquisto del Plan e il nome e l'indirizzo del nuovo proprietario.

## **9 Altre disposizioni**

- a Apple potrà cedere a soggetti terzi l'incarico di eseguire le obbligazioni derivanti dal presente Plan, rimanendo essa Apple vincolata nei confronti del Cliente.
- b Il presente Plan ha validità unicamente nei seguenti Paesi: Regno Unito, Irlanda, Francia, Germania, Svizzera, Liechtenstein, Austria, Italia, Spagna, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Svezia, Danimarca, Norvegia e Finlandia; salvo diversi accordi presi con Apple, il Plan è disponibile solo nel Paese di acquisto e di attivazione del Plan. L'indirizzo fornito ad Apple al momento dell'acquisto dei diritti sarà considerato l'indirizzo di ubicazione dell'Apparecchiatura Garantita salvo diversa segnalazione ad Apple.
- c Nell'adempimento dei propri obblighi Apple potrà, a propria discrezione e al solo scopo di controllare la qualità delle risposte fornite, registrare parzialmente o interamente le conversazioni tra Apple e il cliente. All'atto dell'acquisto del Plan, sarà necessario raccogliere e mettere a disposizione di Apple alcuni dati. Tali dati saranno conservati e trattati da Apple e dalle aziende correlate ad Apple, incluse quelle negli Stati Uniti, in conformità alle leggi applicabili in materia di riservatezza dei dati personali.
- d Le disposizioni del Plan prevarranno su ogni diversa e confliggente disposizione contenuta in ordine d'acquisto o in altri documenti, e costituiranno l'intero accordo tra Apple e il Cliente in relazione al Plan.
- e Apple non ha l'obbligo di rinnovare il Plan. Qualora offrisse un rinnovo del contratto, Apple ne determinerà il costo e i termini.
- f Verranno applicate al presente Plan le leggi vigenti nel Paese in cui è stato acquistato e registrato/attivato il presente Plan.