

# Descrizione del servizio

## Dell ProSupport for Client Products

### Introduzione

Dell è lieta di offrire Dell ProSupport for Client Products<sup>1</sup> (di seguito i "Servizi" o i "Servizi di supporto") in conformità alla presente Descrizione del servizio (di seguito la "Descrizione del servizio"). Il preventivo, la fattura o altre modalità di fatturazione o conferma dell'ordine da parte di Dell reciprocamente concordate (secondo applicabilità, la "Fattura") includono il nome e le opzioni disponibili per il servizio o i servizi acquistati. Per ricevere ulteriore assistenza o per richiedere una copia dell'accordo applicabile ai Servizi (di seguito "Accordo"), contattare il responsabile vendite Dell. Per una copia dell'accordo con il rivenditore Dell applicabile, rivolgersi al rivenditore.

### Ambito del Servizio in oggetto

Le caratteristiche di questo Servizio sono progettate per garantire l'idoneità operativa per il Prodotto supportato e includono quanto segue:

- Accesso 24x7 (incluse le festività)<sup>2</sup> all'assistenza clienti e all'organizzazione di supporto Dell per assistenza nella risoluzione dei problemi relativi ai Prodotti supportati.
- Invio in sede di tecnici e/o consegna di parti sostitutive presso la sede di installazione o altra ubicazione dell'attività del Cliente approvata da Dell, come descritto in dettaglio nell'Accordo (secondo necessità e in conformità al livello di servizio acquistato) per risolvere il problema di un Prodotto supportato.
- Parti sostitutive, se ritenute necessarie per risolvere o prevenire un problema.
- I diritti ProSupport includono l'accesso a TechDirect e SupportAssist, abilitati tramite il software di connettività, e offrono tra gli altri i seguenti vantaggi:
  - Rilevamento proattivo dei problemi e creazione automatizzata dei casi
  - Rilevamento predittivo dei guasti hardware e creazione automatizzata dei casi
  - Creazione self-service dei casi
  - Spedizione self-service delle parti
- Assistenza collaborativa
- Supporto software completo

### SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs è un'applicazione software che fornisce il monitoraggio proattivo dei PC Dell. Sfrutta l'apprendimento automatico e l'intelligenza artificiale per monitorare e misurare in modo proattivo lo stato generale dei PC Dell tramite analisi intelligenti, complete e predittive. SupportAssist consente agli amministratori autorizzati di gestire, ottimizzare e correggere da remoto la propria flotta Dell utilizzando il portale TechDirect.

SupportAssist monitora inoltre i Prodotti supportati e raccoglie informazioni utili per fornire supporto tecnico. In caso di rilevamento di un problema, le informazioni raccolte possono essere inviate a Dell per offrire un'esperienza di supporto avanzata, personalizzata ed efficiente.

SupportAssist è disponibile senza costi aggiuntivi per i Prodotti supportati che dispongono di un contratto ProSupport (o di livello superiore).

SupportAssist for Business PCs deve essere installato e configurato per la trasmissione dei dati di sistema a Dell per sfruttare i vantaggi offerti, tra cui:

- Monitoraggio proattivo del sistema per problemi che influiscono sul funzionamento normale e sulle prestazioni, con informazioni dettagliate sull'utilizzo basato sulla telemetria, reporting sulle prestazioni, creazione automatica dei casi e, se necessario, sostituzione automatica delle parti.
- Rilevamento predittivo dei problemi prima che abbiano un impatto sul normale funzionamento e sulle prestazioni e, se necessario, creazione automatica di casi e/o sostituzione automatica delle parti

<sup>1</sup> Nel presente documento, i termini "Prodotti Dell", "Prodotti", "Apparecchiature" e "Software" indicano le Apparecchiature e il Software Dell. "Prodotti di terze parti" è definito nell'Accordo o, in assenza di tale definizione nell'Accordo, nelle Condizioni commerciali di vendita Dell o nelle Condizioni di vendita locali Dell, a seconda dei casi. Il termine "Cliente" si riferisce all'entità nominata come acquirente dei Servizi citati nell'Accordo.

<sup>2</sup> La disponibilità varia in base al Paese ed è soggetta a ragionevoli limiti commerciali. Per ulteriori informazioni contattare il responsabile vendite.

- Upload automatico di diagnostica e altri dati per una diagnosi più efficiente dei problemi da remoto.
- Aggiornamenti automatici di driver e firmware
- Rimozione automatica dei virus

SupportAssist non è stato concepito per raccogliere informazioni personali quali file personali, cronologia di navigazione web o cookie. Tuttavia, qualora i dati personali siano inavvertitamente raccolti o visualizzati durante il processo di risoluzione dei problemi, verranno trattati secondo quanto stabilito nell'Informativa sulla privacy di Dell. Visitare il sito [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) per consultare l'informativa sulla privacy completa di Dell. A causa dei requisiti specifici dei sistemi operativi, SupportAssist potrebbe non essere disponibile su tutti i Prodotti supportati Dell. Per maggiori informazioni su SupportAssist, inclusi la configurazione, il deployment e l'uso, e per conoscere l'elenco aggiornato dei prodotti Dell supportati, visitare il sito web di SupportAssist all'indirizzo: <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

## Assistenza collaborativa

Qualora il Cliente apra una Service Request e Dell stabilisca che il problema è correlato a prodotti di fornitori terzi idonei comunemente utilizzati in relazione ai prodotti coperti da un contratto di garanzia o manutenzione Dell in essere, Dell si impegna a fare il possibile per fornire assistenza collaborativa, ai sensi della quale Dell: (i) funge da unico punto di contatto fino all'isolamento dei problemi, (ii) contatta il fornitore di terze parti, (iii) fornisce la documentazione relativa al problema e (iv) continua a monitorare il problema e a ottenere lo stato e i piani di risoluzione dal fornitore (laddove ragionevolmente possibile).

Per avere diritto a usufruire dell'assistenza collaborativa, il Cliente deve disporre di appropriati contratti di supporto attivi e di diritti concessi direttamente dal fornitore terzo e da Dell o da un rivenditore autorizzato Dell. Una volta isolato e segnalato il problema, il fornitore terze parti sarà l'unico responsabile per la fornitura di supporto, sia tecnico o diverso, in relazione alla risoluzione del problema del cliente. **DELL NON SI ASSUME ALCUNA RESPONSABILITÀ PER LE PRESTAZIONI DI PRODOTTI O SERVIZI DI ALTRI FORNITORI.** L'elenco dei partner oggetto di assistenza collaborativa è disponibile [qui](http://qui) e all'indirizzo <https://dell.com/support.com>, a seconda dei casi. L'elenco dei Prodotti supportati di terze parti può variare in qualsiasi momento senza preavviso al Cliente.

## Supporto software completo

Dell ProSupport include il Supporto software completo Dell per determinate applicazioni OEM dell'utente finale, sistema operativo e firmware sui Prodotti supportati (i "Prodotti software coperti"). I Prodotti software coperti includono applicazioni client dell'utente finale pre-installate quali il software Norton AntiVirus™, la suite software Microsoft® Office, il software di contabilità Intuit® QuickBooks®, il software Adobe® Photoshop® e il software Adobe Acrobat®. Contattare un esperto del supporto tecnico Dell per un elenco aggiornato dei Prodotti software coperti.

È possibile consultare l'elenco completo dei partner del supporto software [qui](http://qui). L'elenco dei Prodotti di terze parti supportati può variare in qualsiasi momento senza preavviso ai Clienti.

### Limiti del supporto software completo Dell

Dell non garantisce la risoluzione di ogni possibile problema relativo al software, né assicura che il Prodotto software coperto produrrà specifici risultati. Le situazioni che danno origine alle richieste del Cliente devono essere riproducibili su un unico sistema (ad es. un'unità di elaborazione centrale con relativa workstation e altre periferiche). Dell potrebbe arrivare alla conclusione che un problema software sia sufficientemente complesso o che la natura del Prodotto supportato del Cliente sia tale da precludere un'analisi efficace del problema tramite supporto telefonico. Il Cliente è consapevole e accetta che le risoluzioni di certi problemi che danno origine alla Service Request da parte dello stesso potrebbero non essere disponibili dall'editore del titolo software pertinente. Il Cliente accetta che, nei casi in cui l'editore del titolo software pertinente non trovi una soluzione, Dell avrà pienamente ottemperato ai suoi obblighi di fornire supporto al Cliente.

## Come contattare Dell per ottenere assistenza

### Passaggio uno: contattare Dell per ottenere assistenza

- I dettagli di contatto sono disponibili all'indirizzo [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
- Contattare Dell da un luogo in cui sia possibile accedere fisicamente al Prodotto supportato.
- Fornire il codice di matricola, il numero di modello, la versione corrente del sistema operativo e altre informazioni richieste da Dell. Dell verificherà il Prodotto supportato, il Servizio e i livelli di risposta applicabili del Cliente, e controllerà eventuali scadenze dei Servizi.

### Passaggio due: fornire assistenza durante la risoluzione dei problemi in remoto

- Quando richiesto, individuare i messaggi di errore ricevuti e il momento in cui sono stati visualizzati, le attività precedenti al messaggio di errore e le operazioni già effettuate per tentare di risolvere il problema.
- Dell, in collaborazione con il Cliente, eseguirà una serie di operazioni per cercare di diagnosticare il problema. Al Cliente potrebbe essere richiesto di accedere ai componenti interni del Prodotto supportato, se sussistono le opportune condizioni di sicurezza.

- Se, in seguito al completamento della diagnosi o della risoluzione dei problemi, Dell stabilisce che è necessario sostituire una parte, restituire il Prodotto supportato per la riparazione o inviare un tecnico dell'assistenza on-site, Dell fornirà ulteriori istruzioni in merito.

### Programmi di supporto Self-Dispatch

Per i Clienti iscritti al programma TechDirect, la gestione degli Incidenti qualificati viene affidata a tecnici specializzati nell'assistenza ai Clienti attraverso la presentazione di una Service Request effettuata sul sito web di Self-Dispatch o tramite code di chiamata della propria regione secondo quanto stabilito nei termini e nelle condizioni di TechDirect.

## Opzioni di assistenza on-site

Le opzioni di risposta on-site variano in base alla tipologia del servizio acquistato. Poiché è stato acquistato ProSupport, la fattura indica il livello di risposta dell'assistenza on-site applicabile indicato nella tabella seguente. A condizione che siano stati rispettati tutti i termini e le condizioni applicabili stabiliti nella presente Descrizione del servizio e dopo il completamento della risoluzione dei problemi, della diagnosi e della determinazione del problema da remoto da parte di un analista Dell che determinerà se l'Incidente qualificato richiede l'intervento di un tecnico di assistenza on-site e/o l'invio di parti o se il problema può essere risolto in remoto, Dell invierà un tecnico di assistenza presso la sede aziendale del Cliente per l'Incidente qualificato.

Tipo di risposta on-site	Tempi di risposta on-site <sup>3</sup>	Limitazioni/Condizioni speciali
<b>4 ore Risposta on-site</b>	Dopo la risoluzione dei problemi e la diagnosi remota, generalmente può essere inviato un tecnico che arriva on-site entro 4 ore.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24, festivi inclusi.</li> <li>Disponibile nelle sedi definite con intervento entro quattro (4) ore.</li> <li>Disponibile per determinati modelli di Prodotti supportati in sedi specifiche.</li> <li>I componenti mission critical dei Prodotti supportati sono conservati all'interno di magazzini localizzati a 4 ore di distanza dalla sede, secondo quanto stabilito da Dell. I componenti non mission critical vengono inviati tramite spedizione notturna.</li> </ul>
<b>Risposta on-site entro lo stesso giorno lavorativo</b>	Dopo aver individuato e diagnosticato il problema, generalmente può essere inviato un tecnico che arriva on-site entro lo stesso giorno lavorativo della chiamata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24, festivi inclusi.</li> <li>Disponibile nelle sedi definite con risposta entro 8 ore.</li> <li>Disponibile per determinati modelli di Prodotti supportati in sedi specifiche.</li> <li>I componenti mission critical dei Prodotti supportati sono conservati all'interno di magazzini localizzati a 8 ore di distanza dalla sede, secondo quanto stabilito da Dell. I componenti non mission critical vengono inviati tramite spedizione notturna.</li> </ul>
<b>Risposta on-site entro il giorno lavorativo successivo</b>	Dopo aver individuato e diagnosticato il problema, generalmente può essere inviato un tecnico che arriva on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibile cinque (5) giorni alla settimana, dieci (10) ore al giorno, giorni festivi esclusi.</li> <li>Le chiamate ricevute dal Dell Expert Center dopo le 17:00<sup>3</sup> ora locale del Cliente (dal lunedì al venerdì), e/o le richieste di invio di componenti presentate da Dell dopo tale orario potrebbero richiedere un ulteriore giorno lavorativo per l'arrivo del tecnico dell'assistenza presso la sede del Cliente.</li> <li>Disponibile solo per determinati modelli di Prodotti supportati.</li> </ul>
<b>Clienti al di fuori degli Stati Uniti continentali ("OCONUS", Outside Continental United States)</b>	Dopo la risoluzione dei problemi e la diagnosi remota, è possibile procedere all'invio delle parti. I tempi di arrivo on-site dipendono dalla sede del Cliente OCONUS e dalla disponibilità delle parti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitato ai clienti OCONUS (solo Stati Uniti) approvati da Dell.</li> <li>I clienti federali devono fare riferimento alle sedi di assistenza OCONUS nel contratto di servizio applicabile firmato separatamente con Dell</li> </ul>

<sup>3</sup> Non tutti i tempi di risposta sono disponibili per tutti i Paesi o le aree geografiche. Per ulteriori informazioni contattare il responsabile vendite.

### Servizi esclusi

- Attività non espressamente descritte o definite nella presente Descrizione del servizio, inclusi, a titolo esemplificativo, installazione, disinstallazione, trasferimento, assistenza alla formazione e attività di amministrazione remota.
- Assistenza per le prestazioni o assistenza amministrativa.
- Articoli di consumo, sostituzione di supporti, materiali operativi, accessori estetici o parti quali telai e coperchi o supporto degli stessi.
- Batterie in dispositivi con più di 12 mesi di vita e non coperte dalla garanzia estesa per la batteria di Dell o batterie acquistate con una garanzia di 3 anni per difetti nei dispositivi con più di 36 mesi e non coperte dalla garanzia estesa per la batteria di Dell.
- Supporto diretto per prodotti di terze parti o assistenza collaborativa per versioni non attualmente supportate da produttori, fornitori o partner.
- Supporto per prodotti hardware e/o software pre-installati o post-installati dall'OEM, a meno che non siano coperti da un contratto di assistenza separato acquistato presso Dell.
- Rimozione di spyware e virus al di là delle funzionalità di SupportAssist, come espressamente descritto nella presente Descrizione del servizio.
- Servizi di backup dei dati.
- Installazione avanzata senza fili, di rete o remota, impostazione, ottimizzazione e configurazione di applicazioni diverse da quelle descritte nella presente Descrizione del servizio.
- Scripting, programmazione, progettazione/implementazione di database, sviluppo di pagine web o ricompilazione di kernel.
- Riparazioni di danni o difetti ai Prodotti supportati di tipo puramente estetico, che non influiscono sulla funzionalità del dispositivo.
- Riparazioni rese necessarie da problemi al software o causati da alterazioni, regolazioni o riparazioni effettuate da un soggetto diverso da Dell, da rivenditori o fornitori di servizi Dell autorizzati oppure dal Cliente tramite l'utilizzo di parti sostituibili autonomamente (CSR, Customer Self Replaceable).
- Servizi che, a giudizio di Dell Technologies, sono richiesti a causa di un trattamento o di un uso improprio dei prodotti o delle apparecchiature
- Servizi che, a giudizio di Dell, sono richiesti a causa di tentativi non autorizzati da parte di personale di terze parti di installare, riparare, mantenere o modificare hardware, firmware o software.
- Ripristino o trasferimento di dati o applicazioni.
- Supporto per le apparecchiature danneggiate a causa di catastrofi naturali (ad esempio, fulmini, alluvioni, tornado, terremoti e uragani)

## Responsabilità generali del Cliente per tutti i Prodotti supportati acquistati conformemente a un Accordo quadro di vendita Dell

**Autorità per la concessione dell'accesso.** Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto l'autorizzazione sia per il Cliente sia per Dell ad accedere, da remoto o personalmente, al software, all'hardware, ai sistemi di proprietà del Cliente o soggetti a licenza, ai dati in essi contenuti e a tutti i componenti hardware e software inclusi e a utilizzarli per l'erogazione di questi Servizi. Qualora il Cliente non disponga ancora delle necessarie autorizzazioni, è sua responsabilità ottenerle, a proprie spese, prima di richiedere a Dell l'erogazione di tali Servizi.

**Non concorrenza.** Il Cliente, senza il previo consenso scritto di Dell, non potrà sollecitare direttamente o indirettamente per un'occupazione alcun dipendente Dell con cui è venuto in contatto in relazione all'esecuzione del Servizio da parte di Dell per un periodo di due anni dalla data riportata sulla Fattura; tuttavia, la pubblicità generale e altre forme di sollecitazione similmente ampie non costituiscono sollecitazione diretta o indiretta ed è consentito sollecitare per un'occupazione qualsiasi dipendente che ha terminato o si è dimesso dal suo lavoro con Dell prima dell'inizio dei colloqui di lavoro con il Cliente.

**Collaborazione da parte del Cliente.** Il Cliente riconosce che, in assenza di una tempestiva e adeguata collaborazione, Dell non sarà in grado di erogare il Servizio o, qualora venga erogato, il Servizio potrebbe essere sostanzialmente modificato o ritardato. Di conseguenza, il Cliente si adopererà tempestivamente per fornire in misura ragionevole tutta la collaborazione necessaria affinché Dell possa erogare il Servizio. Se il Cliente non offre una collaborazione adeguata in conformità a quanto sopra indicato, Dell non sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio e il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

**Obblighi on-site.** Se i Servizi richiedono prestazioni on-site, il Cliente fornirà (senza alcun costo aggiuntivo per Dell) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture, al proprio ambiente e ai Prodotti supportati, tra cui ampio spazio di lavoro, elettricità, dispositivi di sicurezza (se applicabili) e una linea telefonica locale. Si impegna altresì a fornire (senza costi aggiuntivi per Dell) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione al sistema.

**Backup dei dati.** Il Cliente deve eseguire un backup di tutti i dati, software e programmi esistenti in tutti i sistemi interessati, prima e durante l'erogazione del Servizio. Il Cliente deve creare regolari copie di backup dei dati archiviati in tutti i sistemi interessati, come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati. Dell Technologies non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati. Salvo nei casi vietati dalla legislazione locale in vigore, Dell Technologies non sarà ritenuta responsabile per la perdita di dati quali:

1. Informazioni riservate, proprietarie o personali
2. Dati, programmi o software persi o danneggiati
3. Supporti rimovibili persi o danneggiati
4. Perdita di utilizzo di sistemi o reti
5. Azioni od omissioni di qualsivoglia natura, negligenza inclusa, imputabili a Dell o ai fornitori di servizi di terze parti.

**Garanzie di terze parti.** Per l'erogazione dei Servizi, Dell potrebbe avere l'esigenza di accedere a componenti hardware o software di terze parti. Le garanzie di alcuni produttori possono essere invalidate in caso di intervento sull'hardware o sul software da parte di Dell o di altri soggetti diversi dal produttore. Il Cliente garantisce che l'erogazione dei Servizi da parte di Dell non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettarne le conseguenze. Dell declina qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terze parti o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette garanzie.

## Termini e condizioni dei Servizi

La presente Descrizione del Servizio rappresenta un accordo fra il Cliente (di seguito il "Cliente") e la persona giuridica identificata sulla Fattura per l'acquisto del Servizio (di seguito la "Persona giuridica Dell"). Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un Accordo sottoscritto dal Cliente e dalla Persona giuridica Dell che autorizza esplicitamente la vendita del Servizio.

I prodotti o i servizi ottenuti da qualsiasi rivenditore Dell sono disciplinati esclusivamente dall'accordo tra acquirente e rivenditore. Tale accordo può prevedere gli stessi termini del presente documento o dei termini online riportati di seguito. Il rivenditore può decidere insieme a Dell di erogare servizi di garanzia e/o manutenzione per l'acquirente per conto del rivenditore. I clienti e i rivenditori che forniscono servizi di garanzia e/o manutenzione o servizi professionali devono essere adeguatamente formati e certificati. Le prestazioni di qualsiasi servizio fornito da clienti, rivenditori o terze parti non qualificati/certificati possono comportare costi aggiuntivi se il supporto di Dell è richiesto a seguito dell'erogazione dei servizi di terze parti. Rivolgersi al rivenditore o al responsabile vendite Dell locale per ulteriori informazioni sull'esecuzione dei servizi di garanzia e di manutenzione da parte di Dell sui Prodotti ottenuti da un rivenditore.

In assenza di tale accordo che autorizza esplicitamente questo Servizio, a seconda dell'ubicazione del Cliente, il Servizio è regolato e disciplinato dalle Condizioni commerciali di vendita Dell o dal contratto di rivendita a cui si fa riferimento nella tabella sottostante. Nella tabella seguente sono elencati gli URL per l'identificazione dell'Accordo valido per la sede del Cliente. Le parti confermano di avere letto tali condizioni online e accettano di esserne vincolate.

## Termini e condizioni applicabili agli acquisti di servizi

	Acquisti di servizi effettuati direttamente	Acquisti di servizi effettuati tramite un rivenditore autorizzato
<b>Stati Uniti</b>	<a href="http://www.dell.com/cts">www.dell.com/cts</a>	Le Descrizioni del Servizio e altri documenti relativi ai servizi della Persona giuridica Dell che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un accordo tra il Cliente stesso e la Persona giuridica Dell, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Pertanto, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi della Persona giuridica Dell deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento alla Persona giuridica Dell deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a una Persona giuridica Dell in qualità di fornitore di servizi che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con la Persona giuridica Dell relativamente al Servizio qui descritto. A scanso di equivoci, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale che per sua natura è rilevante esclusivamente fra un acquirente e un venditore, non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.
<b>Canada</b>	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (in lingua inglese) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (in lingua francese canadese)	
<b>Paesi dell'America Latina e dei Caraibi</b>	Sito web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> locale specifico del Paese o <a href="#">Contratti di assistenza commerciale   Dell</a> .*	
<b>Asia Pacifico - Giappone</b>	Sito web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> locale specifico del Paese o <a href="#">Contratti di assistenza commerciale   Dell</a> .*	
<b>Europa, Medio Oriente e Africa</b>	Sito web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> locale specifico del Paese o <a href="#">Contratti di assistenza commerciale   Dell</a> .* Francia: <a href="#">Contracts de service   Dell France</a> Germania: <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a> Regno Unito: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\* I clienti possono accedere automaticamente al proprio sito web [dell.com](http://dell.com) locale utilizzando un dispositivo all'interno della propria località oppure scegliendo il Paese dallo strumento di selezione del Paese disponibile su [dell.com](http://dell.com).

Il Cliente accetta inoltre che rinnovando, modificando, estendendo o proseguendo l'utilizzo del Servizio oltre il termine iniziale, quest'ultimo sarà soggetto alla Descrizione del servizio in vigore in quel momento, consultabile all'indirizzo [Contratti di assistenza commerciale | Dell](#)

Con l'effettuazione di un ordine per i Servizi, la ricezione dei Servizi e l'utilizzo dei Servizi o dei componenti software associati oppure facendo clic sul pulsante o selezionando la casella "Accetto" sul sito web Dell.com in relazione all'acquisto o su un'interfaccia di Internet o di software Dell, il Cliente accetta di essere vincolato alla presente Descrizione del Servizio e ai contratti ivi inclusi per riferimento. Se il Cliente sottoscrive la Descrizione del Servizio per conto di un'azienda o di un'altra persona giuridica, dichiara di essere autorizzato a vincolare tale entità alla presente Descrizione del Servizio, nel qual caso il termine "Cliente" indica tale entità. In alcuni Paesi, ai Clienti potrebbe essere richiesto di presentare una Fattura firmata, oltre a ricevere la Descrizione del Servizio.

## Termini e condizioni aggiuntivi

**Pagamento per l'hardware acquistato con i Servizi.** Salvo diverso accordo scritto, in nessun caso il pagamento dei componenti hardware dipende dall'esecuzione o dall'erogazione dei Servizi acquistati contestualmente.

**Limiti all'Ambito del Servizio.** È possibile che Dell rifiuti di fornire il Servizio qualora, a sua discrezione, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell o per i fornitori dei Servizi Dell, oppure nel caso in cui il Servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell non è responsabile per la mancata o ritardata erogazione del Servizio dovuta a cause indipendenti dal proprio controllo, inclusa l'incapacità del Cliente di attenersi agli obblighi di cui alla presente Descrizione del servizio.

**Privacy.** Dell si impegna a trattare qualsiasi informazione personale raccolta tramite questa Descrizione del Servizio in conformità all'Informativa Privacy Dell della giurisdizione applicabile, disponibile all'indirizzo <http://www.dell.com/localprivacy> e qui riportata come riferimento.

**Servizi opzionali.** Dell può mettere in vendita alcuni Servizi opzionali (tra cui supporto solo dove necessario, supporto per installazione, di consulenza, gestito, professionale o servizi di formazione) che variano in base alla sede del Cliente. Tali Servizi opzionali possono richiedere un contratto separato con Dell. In assenza di tale accordo, i servizi opzionali vengono forniti in base alla presente Descrizione del Servizio.

**Cessione e subappalto.** Dell può subappaltare il presente Servizio e/o cedere la presente Descrizione del servizio a fornitori di servizi esterni qualificati che erogheranno il Servizio per conto di Dell.

**Annullamento.** Entro il Termine previsto, Dell può cancellare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:

1. il Cliente non corrisponde il prezzo totale del Servizio conformemente alle condizioni della fattura;
2. Il Cliente ha comportamenti offensivi o minacciosi oppure rifiuta di collaborare con l'analista o il tecnico inviato on-site.
3. Il Cliente non rispetta tutti i termini e le condizioni stabiliti nella presente Descrizione del servizio.
4. Dell si riserva il diritto di rifiutare le richieste di sostituzione dei componenti difettosi da parte del Cliente se queste superano materialmente le percentuali di errori standard per il componente e il sistema interessati (tali percentuali di errori vengono costantemente monitorate).

Nel caso in cui annulli il Servizio in base a quanto riportato in questo paragrafo, Dell invierà al Cliente un preavviso scritto di annullamento all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso dovrà includere il motivo dell'annullamento e l'effettiva data di annullamento, che non potrà avvenire prima di dieci (10) giorni dalla data d'invio dell'avviso di annullamento al Cliente da parte di Dell, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di annullamento che non possono essere modificate per contratto. Qualora Dell decida di procedere all'annullamento sulla base di questo paragrafo, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso delle somme corrisposte o dovute a Dell.

### Limitazioni geografiche e trasferimento.

Dell non ha alcun obbligo di fornire i servizi di supporto relativi a un Prodotto supportato che si trova all'esterno dell'area di assistenza di Dell. Per "area di assistenza di Dell" si intende una sede che rientra entro (i) cento (100) miglia o centosessanta (160) chilometri percorribili da una sede di assistenza di Dell Technologies e (ii) lo stesso Paese della sede di assistenza di Dell, salvo laddove diversamente specificato nel contratto stipulato con Dell, nel qual caso prevale la definizione del contratto in essere. Per i Clienti EMEA, salvo laddove diversamente specificato nella presente Descrizione del servizio o nell'Accordo, un servizio on-site è disponibile fino a una distanza di 150 chilometri dalla più vicina sede Dell Logistics (sede PUDO o di ritiro/reso). Prima dell'acquisto, contattare il proprio responsabile vendite per ulteriori informazioni sulla disponibilità dell'assistenza on-site nell'area EMEA in base alle sedi di assistenza di Dell.

Il Servizio non è disponibile in tutte le sedi. Se il Prodotto supportato non si trova nell'area geografica corrispondente alla sede indicata nella documentazione relativa al servizio di Dell per il Prodotto supportato, oppure se le informazioni sulla configurazione sono state modificate senza informare Dell, Dell deve valutare nuovamente l'idoneità del Prodotto supportato al diritto di supporto acquistato dal Cliente prima che i tempi di risposta applicabili del Prodotto supportato possano essere ripristinati. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico e i tempi di risposta in sede) variano a seconda delle aree geografiche e della configurazione e alcune di esse potrebbero non essere disponibili nel luogo di residenza del Cliente. In tal caso, è necessario richiedere i dettagli al proprio responsabile vendite. L'obbligo Dell di fornire i Servizi per i Prodotti supportati trasferiti è soggetto a vari fattori, compresi, a titolo esemplificativo non esaustivo, la disponibilità locale del Servizio, eventuali costi aggiuntivi, l'ispezione e la ricertificazione dei Prodotti supportati trasferiti secondo le tariffe di consulenza per tempistica e materiali Dell applicabili al momento. Salvo diversamente concordato tra Dell e il Cliente, nei casi in cui le parti sostitutive vengano spedite direttamente al Cliente, quest'ultimo deve essere in grado di accettare la spedizione presso la sede in cui si trovano i Prodotti Supportati da riparare. Dell non potrà essere ritenuta responsabile per ritardi nel supporto dovuti alla mancata accettazione o al rifiuto dell'accettazione da parte del Cliente del pacco contenente le parti.

**Ordine di priorità.** Salvo diversamente concordato tramite accordo scritto tra le parti, in caso di incompatibilità tra i termini di uno qualsiasi dei documenti che costituiscono l'Accordo, i documenti prevarranno secondo il seguente ordine: (i) la presente Descrizione del servizio e (ii) l'Accordo. I termini prevalenti verranno interpretati il più possibile alla lettera per risolvere l'incompatibilità, preservando al contempo il maggior numero di termini non incompatibili, tra cui le disposizioni non incompatibili all'interno dello stesso paragrafo, della stessa sezione o della stessa sottosezione.

## Termini e condizioni generali relativi ai Prodotti supportati da garanzia acquistati conformemente all'Accordo quadro di vendita Dell

**Periodo di validità del Servizio.** La Descrizione del Servizio ha inizio alla data indicata sulla fattura ed è valida per tutta la durata del servizio ("Termine") indicata sulla fattura stessa. A seconda dei casi, il numero di Prodotti supportati, licenze, installazioni, deployment, endpoint o utenti finali gestiti per cui il Cliente ha acquistato uno o più Servizi, la tariffa o il prezzo e il Termine applicabile per ciascun Servizio sono indicati sulla fattura del Cliente. Salvo diverso accordo scritto tra Dell e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del Servizio deve avvenire esclusivamente per uso interno del Cliente e non a scopo di rivendita o ai fini di un centro servizi.

**Prodotti supportati.** Il presente Servizio è disponibile per Prodotti supportati che includono Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell Wyse™ e monitor e docking station Dell acquistati con una configurazione standard ("Prodotti supportati"). Vengono regolarmente aggiunti nuovi Prodotti supportati; si consiglia pertanto di contattare il proprio responsabile vendite per ottenere l'elenco aggiornato dei Servizi disponibili per i prodotti Dell e di altre marche. Ogni Prodotto supportato è contrassegnato da un numero di serie ("Codice di matricola"). Per ciascun Prodotto Supportato, il Cliente deve acquistare un contratto di servizio distinto. Fare riferimento al Codice di matricola del Prodotto Supportato quando si contatta Dell per questo Servizio.

**Ambito della garanzia hardware.** I Servizi di supporto possono includere opzioni di supporto tecnico (via telefono, Internet ecc.), parti di ricambio e i servizi di manodopera corrispondenti per la riparazione o la sostituzione di componenti che presentano difetti di lavorazione rilevati durante il periodo di garanzia limitata applicabile ai Prodotti supportati del Cliente (definiti "Incidente qualificato"). Consultare [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) o il sito web Dell regionale per informazioni sulla garanzia oppure contattare un analista del supporto tecnico Dell per maggiori dettagli.

**Programma Servizi internazionali Dell.** Questo programma offre opzioni di assistenza e supporto per i Clienti che usano specifici prodotti Dell all'estero per un periodo inferiore a sei (6) mesi. Sono previsti termini e condizioni aggiuntivi. Contattare il supporto tecnico Dell per maggiori informazioni.

**Sostituzione di unità intere, mancato reso e proprietà delle parti di ricambio.** Nel caso in cui l'analista Dell ritenga che il componente del Prodotto supportato difettoso possa essere scollegato e ricollegato con facilità (ad esempio, una tastiera o un monitor) oppure che il Prodotto supportato debba essere completamente sostituito, Dell si riserva il diritto di inviare al Cliente un'unità sostitutiva completa. Qualora Dell fornisca al Cliente un'unità sostitutiva, quest'ultimo dovrà restituire a Dell il sistema o il componente difettoso, a meno che non abbia acquistato l'opzione "Keep Your Hard Drive" (Conservazione del disco rigido), nel qual caso potrà pertanto conservare i dischi rigidi interessati. Tutte le parti in assistenza Dell rimosse dal Prodotto supportato e/o da unità intere e restituite a Dell diventano proprietà di Dell. Il Cliente deve corrispondere a Dell il prezzo di vendita al dettaglio corrente per qualsiasi componente di ricambio o intera unità rimossi dal Prodotto supportato e conservati, a eccezione dei dischi rigidi dei Prodotti supportati coperti dall'opzione "Keep Your Hard Drive", qualora il Cliente abbia ricevuto componenti sostitutivi da Dell. Nel caso in cui il Cliente non restituisca a Dell il sistema o il componente difettoso come indicato sopra oppure nel caso in cui l'unità difettosa non venga restituita entro dieci (10) giorni come stabilito dalle istruzioni scritte e fornite con l'unità sostitutiva (se l'unità sostitutiva non è stata consegnata da un tecnico Dell in persona), il Cliente accetta di pagare a Dell il corrispettivo dell'unità sostitutiva come da fattura. In caso di mancato pagamento della fattura da parte del Cliente entro (10) giorni dalla sua ricezione, in aggiunta ai diritti legali e ai rimedi disponibili, Dell ha la facoltà di terminare la presente Descrizione del Servizio dandone comunicazione al Cliente. Dell utilizza parti nuove e ricondizionate fabbricate da diversi produttori per le riparazioni coperte da garanzia e il Cliente ne autorizza espressamente l'utilizzo.

**Termini della sostituzione avanzata per tutti i livelli di servizio.** Dell può offrire al Cliente un componente o prodotto sostitutivo ("Articolo sostitutivo") in base al Servizio di sostituzione avanzata, indipendentemente dal livello originale di servizio acquistato dal Cliente. Prima di fornire un Servizio di sostituzione avanzata, Dell può richiedere un numero di carta di credito valido e l'autorizzazione al credito o il pagamento dell'Articolo sostitutivo da parte del Cliente prima dell'invio dello stesso. Se non si desidera concedere l'autorizzazione al credito o il pagamento in conformità al presente paragrafo, non si riceverà l'articolo sostitutivo previsto dal Servizio di sostituzione avanzata. Dell non addebiterà la carta di credito del Cliente per l'Articolo sostitutivo o rimborserà il pagamento per tale articolo a condizione che: 1) il Cliente restituisca a Dell il componente o il prodotto originale entro 10 giorni dalla ricezione dell'Articolo sostitutivo e 2) Dell confermi che il problema associato al prodotto è coperto dalla garanzia applicabile ai Prodotti supportati del Cliente o da un contratto di assistenza valido. Consultare [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) o il sito web Dell regionale per informazioni sulla garanzia oppure contattare un analista del supporto tecnico Dell per maggiori dettagli. Se Dell non riceve il componente o il prodotto originale entro 10 giorni, addebiterà sulla carta di credito il prezzo standard in vigore in quel momento per l'Articolo sostitutivo oppure, se è stato richiesto il pagamento anticipato prima della spedizione, non rimborserà il pagamento. Se alla ricezione della parte o del prodotto originale Dell stabilisce che il problema associato al prodotto non è coperto dalla garanzia applicabile o da un contratto di assistenza valido, verrà data al Cliente la possibilità di restituire l'Articolo sostitutivo, a sue spese, entro dieci (10) giorni dalla data in cui Dell contatta il Cliente in merito alla mancanza di copertura per il problema e, se il Cliente non restituisce l'Articolo sostitutivo, Dell addebiterà la carta di credito per il prezzo standard in vigore in quel momento per l'Articolo sostitutivo oppure, se è stato richiesto il pagamento anticipato prima della spedizione, non rimborserà il pagamento.

**Parti per lo stesso giorno lavorativo.** Una parte per lo stesso giorno lavorativo è una parte che, in caso di guasti, impedisce al Prodotto supportato di espletare le funzionalità di base. Per ricevere le parti lo stesso giorno lavorativo, il Cliente deve aver acquistato un contratto di assistenza corrispondente che preveda la consegna di parti per lo stesso giorno lavorativo e il Prodotto supportato deve trovarsi nell'area di copertura, come stabilito da Dell. Qualora una parte necessaria per la riparazione del Prodotto supportato non fosse disponibile in una struttura Dell vicina alla sede del Cliente e dovesse quindi essere trasferita da un'alta struttura, questa verrà spedita non appena risulti ragionevole dal punto di vista commerciale.

**Parti di ricambio.** Dell utilizza parti nuove e ricondizionate fabbricate da diversi produttori per le riparazioni coperte da garanzia e il Cliente ne autorizza espressamente l'utilizzo.

**Parti in magazzino:** attualmente Dell conserva le parti in diverse sedi in tutto il mondo. Le parti selezionate potrebbero non essere disponibili nella sede più vicina al sito del Cliente. Qualora una parte necessaria per la riparazione del Prodotto supportato non fosse disponibile in una struttura Dell vicina alla sede del Cliente e dovesse quindi essere trasferita da un'alta struttura, questa verrà spedita non appena risulti ragionevole dal punto di vista pratico e commerciale.

**Trasferimento del Servizio.** In base alle limitazioni definite nella presente Descrizione del Servizio, il Cliente può trasferire il Servizio a una terza parte che acquista l'intero Prodotto supportato del Cliente prima della data di scadenza del Servizio corrente, a condizione che il Cliente sia l'acquirente originale del Prodotto supportato e di questo Servizio o che il Cliente abbia acquistato il Prodotto supportato e il Servizio dal proprietario originale (o cessionario precedente) in conformità a tutte le procedure di trasferimento disponibili all'indirizzo [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support). Il trasferimento potrebbe comportare alcune spese. Qualora il Cliente o il suo cessionario spostasse il Prodotto supportato in una posizione geografica in cui il Servizio non è disponibile (o non è disponibile allo stesso prezzo), il Cliente o il suo cessionario potrebbe non usufruire della copertura o potrebbe dover sostenere spese aggiuntive per mantenere gli stessi livelli di copertura nella nuova sede. Nel caso in cui il Cliente o il suo cessionario decidano di non pagare tali costi aggiuntivi, è possibile che la categoria del Servizio di assistenza venga automaticamente modificata in una delle categorie disponibili nella nuova sede, allo stesso prezzo o a un prezzo inferiore, senza possibilità di rimborso.

**Unità non riparabili sul campo.** Qualora, in seguito alla diagnosi e alla risoluzione dei problemi da remoto, Dell stabilisca che il Prodotto supportato del Cliente necessita del Servizio di restituzione per la riparazione come descritto nella tabella riportata di seguito, il Cliente dovrà imballare immediatamente il Prodotto supportato e inviarlo per posta o predisporre il ritiro da parte del corriere nello stesso giorno o nel giorno successivo disponibile, per mantenere il proprio diritto. Dopo la riparazione o sostituzione del Prodotto supportato, questo verrà consegnato da Dell al corriere per la restituzione al Cliente. Se le opzioni non Dell aggiunte al Prodotto supportato del Cliente sono giudicate causa del problema segnalato, potrebbe essere applicata una tariffa di servizio e potrebbe verificarsi un ritardo nei tempi di riparazione e restituzione. Dell si riserva il diritto di sostituire interamente il Prodotto supportato o il componente del Prodotto supportato piuttosto che riparare e restituire il Prodotto supportato inviato dal Cliente per la riparazione.

Il Cliente è tenuto a corrispondere a Dell il prezzo standard corrente per qualsiasi componente rimosso dal Prodotto supportato e non restituito adeguatamente a Dell. Il mancato pagamento tempestivo delle parti non adeguatamente restituite a Dell da parte del Cliente può comportare la sospensione del servizio del Cliente ai sensi del presente Accordo.

Le opzioni del servizio di restituzione per la riparazione elencate nella tabella seguente non sono disponibili in tutti i Paesi e in tutte le sedi.

Livello di risposta del Servizio	Opzioni aggiuntive (se applicabili)	Descrizioni delle opzioni del servizio
<b>Opzioni del servizio di restituzione per la riparazione</b>	Servizio Mail-In (MIS)	Il servizio Mail-In viene attivato contattando il supporto tecnico Dell, come specificato in precedenza. Durante la diagnosi, il tecnico Dell determinerà se il problema in questione richiede l'invio del Prodotto supportato presso un centro di riparazione indicato da Dell per l'assistenza in caso di Incidente qualificato. La durata standard del ciclo, che comprende anche la spedizione, è di 10 giorni lavorativi a partire dalla data di invio del Prodotto a Dell da parte del Cliente.
	Servizio Carry-In (CIS)	Come specificato in precedenza, il servizio Carry-In è un servizio di restituzione che viene attivato contattando telefonicamente il supporto tecnico Dell. Durante il processo di risoluzione telefonica dei problemi, il tecnico Dell valuta se il problema è causato da un guasto all'hardware. In tal caso, viene chiesto al Cliente di consegnare il Prodotto supportato a un centro di riparazione o spedizione indicato da Dell (a spese del Cliente). Il servizio è disponibile negli orari lavorativi locali standard, 5 giorni a settimana, escluse le festività nazionali locali. Le riparazioni degli Incidenti qualificati verranno eseguite in base ai tempi di risposta individuabili sulla Fattura del Cliente. Una volta che il Prodotto supportato è stato riparato, Dell contatterà il Cliente per pianificarne il ritiro. Gli accordi sui livelli di servizio per le riparazioni possono variare in base al Paese e alla città.
	Servizio di ritiro e restituzione	Il servizio di ritiro e restituzione viene attivato contattando telefonicamente il supporto tecnico Dell, come specificato in precedenza. Se nel Prodotto supportato viene diagnosticato un Incidente qualificato che non può essere risolto telefonicamente con l'assistenza del tecnico Dell, il Prodotto supportato verrà ritirato da un responsabile Dell e trasportato successivamente presso un centro di riparazione indicato da Dell. La durata standard della procedura, che include la spedizione da e verso il centro di riparazione, è di 7-12 giorni lavorativi (solitamente dieci (10) giorni) a partire dalla data di invio del Prodotto a Dell da parte del Cliente. Questo metodo di assistenza include la manodopera, la riparazione o la sostituzione delle parti dell'unità principale del sistema, compresi monitor, tastiera e mouse, a meno che non siano stati ordinate separatamente.
<b>Servizio di sostituzione avanzato</b>	N/D	Per i Clienti che usufruiscono del Servizio di sostituzione avanzata su display (monitor), docking station e sistemi applicabili (ad esempio, XPS 9315), Dell può spedire un prodotto sostitutivo presso la sede del Cliente per supportare un Incidente qualificato. In alcuni casi, Dell potrebbe ritenere necessario l'invio di un tecnico dell'assistenza on-site per sostituire/installare il prodotto sostitutivo. Dopo aver ricevuto il prodotto sostitutivo, il Cliente dovrà restituire i display (monitor), le docking station e i sistemi difettosi applicabili a Dell, consegnandoli alla sede del corriere incaricato della restituzione entro 3 giorni lavorativi. Qualora Dell stabilisca che i display (monitor), le docking station e/o i sistemi applicabili del Cliente non possano essere consegnati presso la sede del corriere e che il Cliente debba restituirli con il metodo mail-in, l'imballaggio, le istruzioni di spedizione e una bolla di accompagnamento prepagata verranno inviati presso la sede del Cliente con il prodotto sostitutivo. Alla ricezione del prodotto sostitutivo, il Cliente imballerà immediatamente i display (monitor), le docking station e/o i sistemi applicabili e li invierà per posta o tramite corriere il giorno stesso o il giorno successivo disponibile. In caso di mancata restituzione del prodotto difettoso, al Cliente verrà addebitato un costo aggiuntivo.
<b>Opzioni del servizio di restituzione per la riparazione</b>	Partner Led Carry-In Service (CIS) <sup>4</sup>	Il Carry-In Service (CIS) è un servizio di restituzione che viene attivato contattando il tecnico Dell o consegnando il Prodotto supportato a un centro di riparazione o a una sede di spedizione indicati da Dell (a spese del Cliente). Il servizio è disponibile negli orari lavorativi locali standard, 5 giorni a settimana, escluse le festività nazionali locali. Le riparazioni degli Incidenti qualificati verranno eseguite in base ai tempi di risposta individuabili sulla Fattura del Cliente. Una volta riparato il Prodotto supportato, il fornitore di servizi autorizzato da Dell contatterà il Cliente per concordare il ritiro dello stesso. Gli accordi sui livelli di servizio per le riparazioni possono variare in base al Paese e alla città. La durata del ciclo è 7-12 giorni lavorativi, generalmente dieci (10) giorni.

<sup>4</sup> Il Partner Led Carry-In Service (CIS) gestito dai partner viene erogato da fornitori di servizi autorizzati da Dell.

Livello di risposta del Servizio	Opzioni aggiuntive (se applicabili)	Descrizioni delle opzioni del servizio
	Partner Led Collect and Return Service (CAR) <sup>5</sup>	<p>Il servizio di ritiro e restituzione viene attivato contattando il fornitore di servizi autorizzato Dell. Se nel Prodotto supportato viene diagnosticato un Incidente qualificato che non può essere risolto tramite la risoluzione dei problemi telefonica, il Prodotto verrà ritirato da un fornitore di servizi autorizzato Dell che lo consegnerà a un centro di riparazione indicato da Dell. Il servizio è disponibile negli orari lavorativi locali standard, 5 giorni a settimana, escluse le festività nazionali locali. Le riparazioni degli Incidenti qualificati verranno eseguite in base ai tempi di risposta individuabili sulla Fattura del Cliente. Una volta che il Prodotto supportato è stato riparato, il fornitore di servizi autorizzato da Dell contatterà il Cliente per concordare la restituzione del Prodotto. Questo metodo di assistenza include la manodopera, la riparazione o la sostituzione delle parti dell'unità principale del sistema, compresi monitor, tastiera e mouse, a meno che non siano stati ordinate separatamente. Gli accordi sui livelli di servizio per le riparazioni possono variare in base al Paese e alla città.</p>
	Termini e condizioni applicabili a tutte le opzioni di risposta non eseguibili sul campo	<p>Le riparazioni degli Incidenti qualificati verranno eseguite in conformità ai tempi di risposta individuabili sulla Fattura del Cliente. Il Prodotto supportato verrà restituito al Cliente dopo essere stato riparato.</p> <p><b>Procedure di spedizione:</b> durante la diagnosi, il tecnico Dell provvederà a fornire le istruzioni necessarie sulle modalità di restituzione del Prodotto presso il centro di riparazione indicato da Dell. Il Prodotto supportato deve essere spedito all'indirizzo fornito dal tecnico Dell, con l'etichetta "Return Authorization Number" (Numero di autorizzazione alla restituzione) ben visibile. Il tecnico Dell fornirà il numero di autorizzazione alla restituzione. Per accelerare il processo di riparazione o sostituzione del Prodotto, includere una breve descrizione del problema per iscritto. Riporre il prodotto da restituire nella sua confezione originale. Nel caso in cui il packaging originale non sia disponibile, il tecnico Dell potrà supportare il cliente fornendo il materiale d'imballaggio; tuttavia, potrebbe essere addebitato al Cliente il costo per questo servizio.</p> <p><b>Precauzioni per la spedizione:</b> il Cliente non deve inviare manuali né informazioni riservate, proprietarie o personali, né supporti rimovibili. Dell non è responsabile della perdita o del danneggiamento di dati, dei supporti danneggiati o persi o delle informazioni riservate, proprietarie o personali del Cliente.</p>

## Termini e condizioni aggiuntivi applicabili agli utenti finali che acquistano il proprio Prodotto supportato da un OEM

Il termine "OEM" indica un rivenditore che vende Prodotti supportati in qualità di Original Equipment Manufacturer che acquista Prodotti e Servizi Dell dal gruppo aziendale Dell OEM Solutions (o successori) per un determinato progetto OEM. In genere, un OEM include o raggruppa tali Prodotti Dell all'interno o insieme ad hardware e software proprietario del Cliente OEM o ad altro tipo di proprietà intellettuale, costituendo un sistema o una soluzione specializzata con funzionalità specifiche del settore o dell'attività (la "Soluzione OEM") e rivendendo tale Soluzione OEM con il proprio marchio OEM. Per quanto riguarda gli OEM, il termine "Prodotti supportati" comprende i Prodotti supportati Dell forniti senza marchio Dell (*ad esempio* un sistema senza marchio pronto per l'OEM), mentre con il termine "Utente finale" s'intende il Cliente o qualsiasi altra entità che acquisti una Soluzione OEM per uso personale e non a scopo di rivendita, distribuzione o concessione in sublicenza ad altri. È responsabilità dell'OEM fornire la risoluzione dei problemi di primo livello all'Utente finale. Prima di contattare Dell, deve essere eseguita una corretta diagnosi iniziale best-effort da parte dell'OEM. La responsabilità dell'esecuzione della risoluzione iniziale dei problemi resta dell'OEM anche nel caso in cui l'Utente finale coinvolga Dell per la richiesta del servizio. Se l'Utente finale contatta Dell per il servizio senza aver prima contattato il suo OEM, Dell lo inviterà a rivolgersi all'OEM per la risoluzione dei problemi di primo livello prima di contattare Dell.

<sup>5</sup> Il Partner Led Collect and Return Service (CAR) è eseguito da fornitori di servizi autorizzati da Dell.