

Termini e condizioni di vendita per i Consumatori

Per *Italia*

Si prega di leggere i presenti termini e condizioni (i “Termini”) attentamente in quanto definiscono i termini in base ai quali Dell mette a disposizione prodotti, servizi, software o supporto (“**Prodotti**”) e possono influire sui diritti e le responsabilità Consumatore (nel seguito, “Consumatore” o “Utente”).

I presenti Termini si applicano a tutti gli acquisti di Prodotti presso *Dell S.A.S.* all'interno o dall'Italia come indicato nei presenti Termini.

I presenti Termini non si applicano agli acquisti di Prodotti che non provengono direttamente da Dell ma che sono forniti tramite un rivenditore (in tal caso si applicano i termini concordati con il rivenditore), né se l'acquisto avviene per uso commerciale, aziendale, artigianale o professionale (in tal caso si [applicano i Termini commerciali di vendita di Dell ai clienti aziendali](#)). L'acquisto è per uso personale, non per la rivendita.

Inviando un ordine, il Consumatore accetta di acquistare da Dell sulla base dei presenti Termini.

Contenuti

- A. [Ordine, accettazione](#)
- B. [Annullamento e rimborsi](#)
- C. [Prezzi, IVA e disponibilità](#)
- D. [Consegna](#)
- E. [Pagamento](#)
- F. [Servizi di garanzia e supporto](#)
- G. [Servizi in abbonamento](#)
- H. [Software](#)
- I. [Privacy](#)
- J. [Generale](#)
- K. [Domande e controversie](#)

A. Ordine, accettazione

1. L'ordine (inserito online o per telefono) è un'offerta di acquisto. Dell può inviare un'e-mail di ricezione e/o conferma per comunicare la ricezione dell'ordine (“**Conferma dell'ordine**”), ma questa non comporta l'accettazione dell'ordine da parte di Dell e pertanto non viene stipulato un contratto per la vendita dei Prodotti direttamente tra il Consumatore e Dell (“**Contratto**”), fino a quando Dell non spedisce i Prodotti.
2. Dell potrebbe apportare modifiche di minore entità alle specifiche del Prodotto ordinato. Tali modifiche saranno conformi a una specifica equivalente o superiore e non influiranno negativamente sulla funzionalità materiale o sulle prestazioni del Prodotto o del servizio.

B. Annullamento e rimborsi

3. Dell si impegna a comunicare prezzi e informazioni precisi sul prodotto, ma, nella remota eventualità in cui vengano riportati un prezzo o una descrizione del prodotto inesatti o un Prodotto ordinato non sia più disponibile, Dell si riserva il diritto in qualsiasi momento di rifiutare l'ordine o di limitarne la quantità per un motivo valido, inclusi errori o sospette frodi.

Se l'autorizzazione o il pagamento sono stati elaborati da Dell, verranno prontamente annullati.

4. I Consumatori hanno il diritto di recedere dal Contratto e di restituire il prodotto in linea con la legislazione sulla vendita a distanza applicabile. Per maggiori informazioni, i costi di recupero addebitati e per richiedere un reso, fare clic [qui](#).
5. **Diritto di recesso** - Il Consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto entro 14 giorni di calendario, come segue:

Prodotti - Diritto di annullamento dell'ordine e restituzione del Prodotto ("**Diritto di recesso**"). Tale diritto è valido per 14 giorni di calendario a partire dalla data di consegna;

Servizi o supporto - Diritto di recesso è valido per 14 giorni di calendario, a partire dalla data della ricezione della Conferma dell'ordine. Se l'ordine dei servizi viene annullato entro 14 giorni, ma è stato richiesto a Dell di iniziare a fornire i servizi durante questo periodo, il rimborso sarà proporzionale ai servizi prestati fino alla data di ricezione da parte di Dell della notifica di annullamento. Per i servizi di supporto della garanzia estesa, se l'ordine viene annullato entro 45 giorni dalla ricezione della Conferma e i servizi non sono stati utilizzati, è possibile ottenere il rimborso completo; in caso contrario, il rimborso sarà calcolato proporzionalmente in base ai mesi residui di calendario del servizio fornito. Per i Servizi in abbonamento, il diritto di recesso è di 14 giorni dall'acquisto iniziale dell'abbonamento. Confermando l'ordine e accedendo successivamente al Servizio in abbonamento, l'Utente accetta che Dell inizi a fornire i Servizi prima della fine del periodo di annullamento di 14 giorni; e

Software - Diritto di recesso, valido per 14 giorni di calendario, si applica a partire: 1) dalla data in cui il Consumatore riceve la conferma d'ordine OPPURE 2) dalla data di consegna, fatta salva la perdita di tale diritto se il software viene consegnato sigillato e viene dissigillato (elettronicamente o in altro modo). Se l'Utente acquista il software reso disponibile tramite download digitale, perde il diritto di annullamento se il download (incluso il download automatico) del software avviene durante i 14 giorni. Non è possibile annullare l'ordine e restituire un software preinstallato o un solo elemento del sistema operativo ("**SO**") di un sistema. Se si desidera restituire il software o il sistema operativo preinstallato, è necessario annullare l'ordine e restituire l'intero sistema.

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario informare Dell per iscritto (è possibile utilizzare il [modulo disponibile qui](#)). Dell organizzerà la raccolta dei Prodotti o fornirà istruzioni per la restituzione. È necessario restituire a Dell tutti i Prodotti oggetto dell'annullamento (l'Utente sarà responsabile di eventuali danni ma dovrà pagare solo per la possibile perdita di valore se tale perdita è dovuta alla gestione dei prodotti in un modo non necessario per verificare la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei prodotti) ed entro 14 giorni di calendario dalla notifica di annullamento, a meno che Dell non fornisca una data di ritiro successiva. Le spese di restituzione dirette saranno a carico dell'Utente, salvo diversa indicazione. Dell rimborserà il prezzo (incluso il costo di consegna standard, se applicabile), meno le spese di restituzione dirette sostenute per conto dell'Utente, il più presto possibile ed entro 14 giorni di calendario dalla ricezione della notifica di annullamento. Tuttavia, Dell può trattenere il pagamento in attesa della ricezione del Prodotto restituito.

C. Prezzi, IVA e disponibilità

6. Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA al tasso prevalente ma non comprendono le spese di spedizione, se non diversamente indicato.
7. L'acquisto può essere limitato a un numero massimo di articoli in linea con le esigenze domestiche piuttosto che dei clienti aziendali.

D. Consegna

8. Se la data di consegna non può essere rispettata, Dell avviserà l'Utente della nuova data di consegna stimata. L'Utente ha il diritto di annullare l'ordine se la consegna non viene effettuata entro 30 giorni dalla data originale e non ha successivamente accettato la consegna o concordato una data di consegna aggiornata, ottenendo un rimborso completo.
9. Dell può spedire parti di un ordine separatamente. La proprietà dei Prodotti viene trasferita all'Utente quando il Prodotto viene spedito e il rischio di danni o perdita dei Prodotti viene trasferito alla consegna. È importante esaminare attentamente i Prodotti al momento della consegna. Se si scopre che un elemento elencato nella Conferma dell'ordine è mancante, errato o danneggiato, è necessario avvisare tempestivamente Dell. In questo modo, Dell potrà suggerire una soluzione appropriata, che può includere un rimborso, la sostituzione o servizi di riparazione.

E. Pagamento

10. Il pagamento ha in genere effetto al momento della spedizione, ma Dell può richiedere la verifica del pagamento e l'autorizzazione prima della consegna dei Prodotti e delle prestazioni dei servizi e può sospendere la consegna e/o le prestazioni fino al ricevimento del pagamento completo. Dell può elaborare il pagamento e spedire parti di un ordine separatamente.

F. Servizi di garanzia e supporto

Garanzia legale del Consumatore

1. I PRODOTTI ACQUISTATI DAL CONSUMATORE SONO COPERTI, AI SENSI DEGLI ARTT. 128 E SS. DEL D.LGS. N. 206/2005 ("CODICE DEL CONSUMO"), DALLA GARANZIA LEGALE, CHE COPRE I DIFETTI DI CONFORMITÀ DEI BENI PER UN PERIODO MASSIMO DI 24 MESI.

2. VI È UN DIFETTO DI CONFORMITÀ QUANDO I PRODOTTI ACQUISTATI, SEMPRE ENTRO IL PERIODO MASSIMO DI 24 MESI DALLA DATA DELLA CONSEGNA:

- NON SONO IDONEI ALL'USO AL QUALE SERVONO ABITUALMENTE BENI DELLO STESSO TIPO;

- NON SONO CONFORMI ALLA DESCRIZIONE FATTA DAL VENDITORE;

- NON POSSIEDONO LE QUALITÀ DEI BENI CHE IL VENDITORE HA PRESENTATO AL CONSUMATORE COME CAMPIONE O MODELLO;

- NON POSSIEDONO LE QUALITÀ O NON GARANTISCONO LE PRESTAZIONI ABITUALI DI UN BENE DELLO STESSO TIPO CHE IL CONSUMATORE PUÒ RAGIONEVOLMENTE ASPETTARSI, TENUTO CONTO DELLA NATURA DEL BENE E/O DELLA PUBBLICITÀ O DELL'ETICHETTATURA DI QUEL BENE;

- NON SONO IDONEI ALL'USO PARTICOLARE VOLUTO DAL CONSUMATORE E DICHIARATO DAL VENDITORE.

3. IN CASO DI DIFETTO DI CONFORMITÀ, IL CONSUMATORE HA DIRITTO:

- IN VIA PRIMARIA, ALLA RIPARAZIONE O ALLA SOSTITUZIONE, A SUA SCELTA, SENZA SPESE, A MENO CHE IL RIMEDIO RICHIESTO SIA IMPOSSIBILE O ECCESSIVAMENTE ONEROSO RISPETTO ALL'ALTRO;

- IN VIA SUBORDINATA, ALLA RIDUZIONE DEL PREZZO O ALLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, A SUA SCELTA. NEL DETERMINARE L'IMPORTO DELLA RIDUZIONE O LA SOMMA DA RESTITUIRE SI TIENE CONTO DELL'USO DEL BENE. LE RIPARAZIONI O LE SOSTITUZIONI SARANNO EFFETTUATE ENTRO UN CONGRUO TERMINE DALLA RICHIESTA DEL CONSUMATORE.

4. ENTRO 2 MESI DALLA SCOPERTA DI UN VIZIO DI UN PRODOTTO COPERTO DALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ E, IN OGNI CASO, NON OLTRE 26 MESI DAL RICEVIMENTO DEL PRODOTTO, IL CONSUMATORE POTRÀ CONTATTARE DELL CON LE MODALITÀ INDICATE AL SEGUENTE LINK: [HTTP://WWW.DELL.IT/CONTATTO_PRIVATI](http://www.dell.it/contatto_privati)

5. NEL CASO IN CUI VENGA RICONTRATA L'EFFETTIVA SUSSISTENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ DEI PRODOTTI, DELL CERCHERÀ DI RISOLVERE IL PROBLEMA, SENZA ADDEBITARE ALCUN COSTO, NEL MINOR TEMPO POSSIBILE, ENTRO IL TERMINE MASSIMO DI 60 GIORNI DAL RICEVIMENTO DEL BENE DIFETTOSO.

6. I DIRITTI ELENCATI AI PUNTI PRECEDENTI SONO RICONOSCIUTI DALLA LEGGE. OGNI ALTRA GARANZIA, QUALE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, LA GARANZIA COMMERCIALE DEL PRODUTTORE DI CUI AL SUCCESSIVO ART. 13, HA UN OGGETTO DIVERSO, CARATTERE AGGIUNTIVO E NON INCIDE SULLA GARANZIA LEGALE.

11. Dell offre garanzie contrattuali in relazione ai Prodotti solo secondo quanto stabilito nei presenti Termini e nei [termini del contratto di servizio](#) per il Consumatore. Tali garanzie contrattuali non influiscono sui diritti legali dell'Utente in quanto Consumatore.
12. Dell non garantisce contrattualmente Prodotti non a marchio Dell, che sono forniti "così come sono". Dell trasferirà all'Utente, nella misura in cui è autorizzata a farlo, il vantaggio di qualsiasi garanzia o tutela fornita dal produttore o dal fornitore di Prodotti non a marchio Dell ("**Prodotti di terze parti**"). Fatti salvi i diritti dell'Utente nei confronti di Dell, Dell può pertanto chiedere ai produttori di Prodotti di terze parti (compresi i licenziatari di software) di adempiere ai propri obblighi nei confronti di tali garanzie e tutele e cercare di garantire che tali produttori e/o licenziatari adempiano a tali obblighi con ragionevole competenza e cura ed entro un termine ragionevole.
13. È responsabilità dell'Utente eseguire il backup di tutti i dati, software e programmi esistenti prima di ricevere servizi o supporto (incluso il supporto telefonico) da Dell. È necessario fornire a Dell tutte le informazioni e la cooperazione ragionevoli per consentire a Dell di fornire i servizi pertinenti.
14. Le riparazioni in garanzia e altri servizi di riparazione verranno effettuati entro un termine ragionevole, salvo diversamente specificato nel contratto di servizio. Dell cercherà in ogni

momento di rispettare i tempi di risposta stimati nel documento di descrizione dei servizi applicabile (la "**Descrizione dei servizi**"), ma la tempistica effettiva può variare a seconda, tra l'altro, della distanza o dell'accessibilità della posizione, delle condizioni meteorologiche e della disponibilità di parti. Dell può fornire servizi via Internet o telefono, a seconda dei casi.

15. Dell si impegna a riparare i Prodotti Dell utilizzando parti nuove, equivalenti al nuovo o ricondizionate, in conformità con gli standard e le prassi del settore. L'Utente avrà la proprietà di tutte le parti e/o i Prodotti forniti in sostituzione. Dell avrà la proprietà di qualsiasi parte e/o Prodotto sostituito e, se richiesto da Dell, l'Utente sarà tenuto alla loro restituzione.

G. Servizi in abbonamento

16. Dell può fornire una scelta di servizi, software e/o software di terze parti per l'acquisto da parte dell'Utente in abbonamento ("**Servizi in abbonamento**"). I Servizi in abbonamento sono disponibili tramite abbonamenti mensili o annuali. Alcuni Servizi in abbonamento sono disponibili anche in base al consumo. L'abbonamento verrà rinnovato automaticamente per lo stesso periodo dell'abbonamento e sarà addebitato utilizzando il metodo di pagamento fornito dall'Utente al momento dell'ordine iniziale. Per i dettagli completi relativi all'abbonamento, consultare la Conferma dell'ordine o la descrizione del Servizio in abbonamento disponibile [qui](#).
17. Sottoscrivendo i Servizi in abbonamento, l'Utente accetta che Dell effettui l'addebito utilizzando il metodo di pagamento registrato fino a quando: a) l'abbonamento non viene annullato, b) l'abbonamento non può più essere rinnovato, c) l'abbonamento non giunge a scadenza. Se il metodo di pagamento registrato risulta non più valido durante il periodo di abbonamento, sarà necessario fornire un nuovo metodo di pagamento valido, al fine di garantire l'accesso continuo al Servizio in abbonamento. Se in quel momento non si riesce a fornire un metodo di pagamento valido, Dell si riserva il diritto di annullare il Servizio in abbonamento e non sarà ritenuta responsabile per eventuali conseguenze derivanti dall'interruzione dei servizi causata dalla mancata fornitura di un metodo di pagamento valido.
18. È possibile annullare l'abbonamento tramite il [portale online](#) o contattando l'Assistenza clienti in qualsiasi momento ed è necessario fornire a Dell un preavviso di almeno cinque (5) giorni prima della data di rinnovo del Servizio in abbonamento per gli abbonamenti mensili e di trenta (30) giorni per gli abbonamenti annuali, a meno che un termine di preavviso più breve non sia consentito dai Termini del servizio applicati. Per i Servizi in abbonamento basati sul consumo, è possibile annullare l'abbonamento in qualsiasi momento.
19. Il recesso dal Servizio in abbonamento prima della data di rinnovo può determinare l'addebito di commissioni di risoluzione anticipata, come indicato nei Termini del servizio e/o nei documenti dell'ordine.

H. Software

20. Sia i Prodotti Dell che quelli di terze parti che sono o contengono software sono soggetti ad accordi di licenza del software. Una copia di questi accordi viene fornita con il supporto software o all'avvio del Prodotto o quando il software viene scaricato o attivato. Per ulteriori informazioni, gli accordi di licenza software Dell sono disponibili nel [Contratto di licenza con l'Utente finale Dell \(EULA\)](#).
21. Il software fornito o reso disponibile da Dell in relazione alla fornitura di servizi può essere utilizzato solo durante il periodo di validità dei servizi e solo se necessario per consentire l'utilizzo dei servizi. È necessario rispettare le condizioni della licenza per qualsiasi software Dell e/o Prodotto di terze parti fornito all'Utente e l'Utente è tenuto, salvo diversamente richiesto dalla legge applicabile, a non: (i) copiare o effettuare una copia di backup, adattare, concedere in licenza o in sublicenza, vendere, assegnare o altrimenti trasferire o gravare il software; o (ii) violare in altro modo (a) le restrizioni della licenza o (b) qualsiasi criterio stipulato in una Descrizione dei servizi e/o un accordo di licenza del software.

I. Privacy

22. I dati personali ottenuti da Dell verranno tutelati, conservati ed elaborati in conformità con tutte le leggi applicabili e coerentemente con l'[Informativa sulla privacy di Dell](#), che l'Utente è tenuto a consultare per conoscere le nostre pratiche in relazione alla privacy e alla protezione dei dati. Per ulteriori dettagli, contattare il responsabile della privacy all'indirizzo privacy@dell.com.

J. Generale

23. I presenti Termini saranno disciplinati e interpretati in conformità con la legge italiana e, fatta salva la risoluzione alternativa facoltativa, eventuali controversie saranno risolte esclusivamente dai tribunali italiani.
24. Nel caso in cui uno dei presenti Termini sia ritenuto, in tutto o in parte, illegale, non valido o non applicabile da un tribunale dell'autorità competente, ciò non influirà sulla validità dei Termini rimanenti, che continueranno ad essere validi e applicabili nella misura massima consentita per legge.
25. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'Utente accetta che la responsabilità di Dell in qualsiasi controversia sia limitata al valore massimo tra (i) Euro 1.000.000,00 (un milione di Euro) o (ii) il valore dei Prodotti e Servizi venduti o forniti all'Utente ai sensi del Contratto.] Fatti salvi i limiti di legge, in nessun caso Dell sarà responsabile per eventuali danni indiretti, consequenziali, esemplari, incidentali o punitivi, inclusa la perdita di profitti, anche nel caso in cui Dell sia stata informata della possibilità di tali danni. Questa disposizione non si applica alle richieste di risarcimento per morte o lesioni personali causate da condotta intenzionale, incauta o negligente di Dell.
26. I prodotti sono forniti esclusivamente per l'uso in un ambiente domestico, non commerciale e non di ricerca, in maniera coerente con le specifiche, le funzionalità e gli standard di servizio indicati nella Descrizione del prodotto. Dell non sarà responsabile per le perdite

collegate all'attività commerciale dell'Utente, come perdite di ricavi, entrate o profitti, perdita di dati o interruzione dell'attività.

27. Dell non sarà responsabile per:
- i. qualsiasi perdita o recupero di dati o programmi; o
 - ii. qualsiasi ritardo o inosservanza di uno dei propri obblighi dovuto a eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo.
28. In conformità con il contratto, l'Utente è tenuto a:
- i. adottare ragionevole cura e utilizzare i Prodotti in conformità con le istruzioni per l'Utente/le informazioni sul prodotto fornite da Dell;
 - ii. adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire la perdita di dati, inclusa l'esecuzione di backup regolari dei dati; e
 - iii. ridurre al minimo eventuali danni subiti a seguito di inadempimento ai sensi del Contratto.
29. L'acquisto è soggetto alle leggi sul controllo delle esportazioni e delle sanzioni economiche dell'Unione Europea, Stati Uniti e altre giurisdizioni applicabili ("**Leggi sull'esportazione**") e l'Utente è responsabile del rispetto di tali leggi. Il Prodotto non può essere venduto, noleggiato o trasferito in paesi soggetti a restrizioni, utenti finali soggetti a restrizioni o per usi finali soggetti a restrizioni in base alle Leggi sull'esportazione.

K. Domande e controversie

30. In caso di dubbi o per domande relative ai presenti termini, all'ordine o alla conformità, l'Utente è invitato a [contattarci](#).
31. Le descrizioni dei Prodotti (hardware, software e Descrizioni dei servizi) sono disponibili all'indirizzo <http://www.dell.it>.
32. L'utilizzo del sito Web Dell è governato dai [Termini di utilizzo del sito](#) pertinenti.

L. Clausole Vessatorie

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 cc. il Consumatore dichiara di aver preso visione, compreso e di voler accettare le seguenti clausole il cui titolo è riportato a solo titolo esemplificativo: A (Ordine, accettazione), B (Annullamento e rimborsi), C (Prezzi, IVA e disponibilità), D (Consegna), E (Pagamento), F (Servizi di garanzia e supporto), G (Servizi in abbonamento), H (Software), J (Generale).

Revisione: Novembre 2020