

AppleCare for Enterprise Condizioni generali

ACQUISTANDO I PRODOTTI APPLE IN QUALITÀ DI IMPRESA COMMERCIALE AI SENSI DI UN CONTRATTO DI ACQUISTO APPLICABILE ("ACQUISTO SOTTOSTANTE"), SI HA DIRITTO AD ACQUISTARE IL PIANO DI ASSISTENZA CON GARANZIA SUPPLEMENTARE DESCRITTO NEL PRESENTE DOCUMENTO ("PIANO DI ASSISTENZA"). CONTATTANDO APPLE PER I SERVIZI DI ASSISTENZA OFFERTI IN QUESTO PIANO DI ASSISTENZA, L'INTERESSATO (DI SEGUITO DESIGNATO COME "L'IMPRESA" O "L'ACQUIRENTE") ACCETTA CHE LA FORNITURA DEI SERVIZI PREVISTI DAL PIANO SIA REGOLATA DALLE CONDIZIONI GENERALI ("CONDIZIONI GENERALI") QUI ESPOSTE. SI RICORDA CHE I SERVIZI FORNITI DURANTE IL PERIODO DI VALIDITÀ DELLA GARANZIA LIMITATA, PREVISTA DAL PROPRIO CONTRATTO DI ACQUISTO DELL'APPARECCHIATURA O DALLE LEGGI VIGENTI, SONO REGOLATI DALLE CONDIZIONI DEL RISPETTIVO CONTRATTO D'ACQUISTO E/O DALLE LEGGI VIGENTI IN MATERIA DI GARANZIA. IN RELAZIONE AI SERVIZI REGOLATI DALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI, CONTATTANDO APPLE PER OTTENERE I SERVIZI PREVISTI DAL PIANO DI ASSISTENZA O REGISTRANDO IL PIANO DI ASSISTENZA, L'IMPRESA ACCETTA LE SUDETTE CONDIZIONI GENERALI.

I diritti di cui alle presenti Condizioni generali in relazione a resi, rimborsi e garanzie si aggiungono ai diritti stabiliti dalla legge per l'acquirente.

1. Il Piano di assistenza in generale

In base al presente Piano di assistenza, che costituisce una garanzia supplementare di natura non assicurativa, si forniscono servizi di assistenza hardware e supporto tecnico per i prodotti a marchio Apple e gli accessori inclusi nella confezione originale ("Dispositivi in dotazione"), di cui alla documentazione del Piano di assistenza ("Conferma del Piano"). Il presente Piano di assistenza mira ad assicurare che i Dispositivi in dotazione ottenuti dall'Acquirente per mezzo dell'Acquisto sottostante continuino a garantire le prestazioni di elevata qualità per cui Apple è rinomata. La Conferma del Piano è incorporata come riferimento nelle presenti condizioni generali.

Oltre ai Dispositivi in dotazione, Apple fornisce i servizi di assistenza hardware e supporto tecnico per mouse, caricabatterie e qualsiasi altro accessorio con marchio Apple acquistato presso Apple e utilizzato con i Dispositivi inclusi (collettivamente designati come "Apparecchiatura in dotazione").

Come spiegato in dettaglio di seguito, il presente Piano di assistenza offre tre vantaggi distinti alle imprese clienti di Apple: (a) servizio espresso di fascia alta entro il giorno lavorativo successivo per la riparazione o sostituzione secondo le disposizioni di garanzia esistenti nel contratto o nei contratti d'acquisto originali applicabili all'Apparecchiatura in dotazione; (b) servizio di fascia alta di riparazione o sostituzione entro il giorno lavorativo successivo per difetti di materiali e fabbricazione nell'Apparecchiatura in dotazione, per un periodo aggiuntivo determinato in base alla garanzia acquistata oltre la data di scadenza delle disposizioni di garanzia previste dal contratto d'acquisto hardware originale; e (c) sostituzione su richiesta dell'Impresa dei Apple iPhone, iPad o iPad Touch dispositivi o componenti sostitutivi Mac ("Componenti di assistenza") di proprietà di Apple ma resi disponibili all'Impresa a propria discrezione. Nel Piano di assistenza sono previsti inoltre servizi avanzati di supporto IT all'Impresa, 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno ("24/7").

2. Durata del piano

Il Piano di assistenza decorre dall'accettazione, da parte di Apple, della registrazione del piano stesso e termina nella data specificata nella Conferma del Piano ("Durata del piano"). La Conferma del Piano viene fornita al momento dell'acquisto o subito dopo oppure viene inviata automaticamente in un secondo momento. Il servizio previsto dal presente Piano di assistenza è aggiuntivo rispetto a qualsiasi altro servizio fornito secondo le leggi in vigore, previsto dalla

garanzia hardware del produttore inclusa nei contratti di acquisto originali applicabili e fornito dal supporto tecnico gratuito. Apple non fornirà i servizi in oggetto oltre il termine stabilito nel Piano di assistenza.

3. Servizi forniti nell'ambito del Piano di assistenza

3.1 Assistenza hardware

Qualora, nel corso della Durata del piano, l'Impresa presenti una richiesta di assistenza valida comunicando ad Apple che (i) è stato riscontrato un difetto relativo a materiali o fabbricazione nell'Apparecchiatura in dotazione oppure che (ii) la batteria dell'Apparecchiatura in dotazione raggiunge una carica inferiore all'ottanta percento (80%), a differenza di quanto riportato nelle specifiche originarie, Apple procederà (a) alla riparazione gratuita delle parti difettose utilizzando parti nuove o equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni e affidabilità, ovvero (b) alla sostituzione dell'Apparecchiatura in dotazione con un Dispositivo sostitutivo ("Dispositivo sostitutivo") nuovo o equivalente a quello nuovo in termini di prestazioni e affidabilità. Apple farà tutto il possibile per riparare l'Apparecchiatura in dotazione. Tutti i Dispositivi sostitutivi forniti ai sensi del presente Piano di assistenza devono essere almeno equivalenti al prodotto originario dal punto di vista funzionale. Se Apple sostituisce l'Apparecchiatura in dotazione, l'Apparecchiatura in dotazione originale riconsegnata ad Apple diventa di proprietà di Apple, mentre il Dispositivo sostitutivo diventa di proprietà dell'Impresa e viene considerato parte dell'Apparecchiatura in dotazione. Il Piano di assistenza è valido per l'Apparecchiatura in dotazione per il resto del periodo di validità previsto. Apple può utilizzare per gli interventi di assistenza l'Apparecchiatura in dotazione o parti sostitutive provenienti da un Paese diverso da quello da cui provengono l'Apparecchiatura in dotazione o le parti originali.

3.2 Opzioni di assistenza hardware

Apple fornirà all'Impresa i servizi di assistenza hardware secondo una o più delle seguenti opzioni:

(i) Servizio on-site per il giorno successivo. Il servizio on-site per il giorno successivo può essere fornito se la sede in cui si trova l'Apparecchiatura in dotazione rientra nell'area coperta dal servizio on-site, come indicato all'indirizzo web www.apple.com/it/support/products/enterprise/onsite.html. Se il servizio on-site viene richiesto per una sede compresa nell'area, Apple invierà un tecnico o un corriere designato alla sede in cui si trova l'Apparecchiatura in dotazione. L'intervento di assistenza verrà eseguito in loco. In alternativa, il tecnico o il corriere designato trasporterà l'Apparecchiatura in dotazione presso la sede di un Centro Assistenza Autorizzato Apple ("AASP") o di un centro per servizi di riparazione Apple ("ARS"). Qualora la riparazione venga eseguita presso la sede di un AASP o un centro ARS, Apple si occuperà del trasporto per riconsegnare all'Impresa l'Apparecchiatura in dotazione coperta in seguito all'esecuzione dell'intervento. Apple farà tutto il possibile per inviare il tecnico o il corriere designato entro i tempi di risposta specificati all'indirizzo web www.apple.com/it/support/products/enterprise/onsite.html. Se il tecnico o il corriere designato raggiunge la sede nel giorno e all'orario stabiliti, ma nessun rappresentante dell'Impresa è presente a consentire l'accesso, Apple può addebitare il costo della visita. Per ulteriori informazioni in merito al servizio on-site, ivi compresi l'area del servizio e i tempi di risposta, consultare l'indirizzo web www.apple.com/it/support/products/enterprise/onsite.html.

(ii) Servizio carry-in. Il servizio carry-in è disponibile per la maggior parte dei prodotti dell'Apparecchiatura in dotazione, a patto che l'Impresa abbia preso accordi con un negozio Apple Store o un AASP (Apple Authorized Service Provider) che offra il servizio carry-in per test e riparazioni, fornendo le necessarie informazioni sul Piano di assistenza. Il servizio verrà effettuato presso il negozio o la sede dell'AASP, oppure è possibile che il negozio spedisca l'Apparecchiatura in dotazione a un centro riparazioni Apple ("ARS", Apple Repair Service). Una volta informati del completamento dell'intervento, l'Impresa o i suoi rappresentanti dovranno ritirare tempestivamente l'Apparecchiatura in dotazione o fare in modo che quest'ultima venga consegnata alla sede compresa entro l'area del servizio on-site, contattando il proprio



rappresentante dell'assistenza. Apple si accollerà le spese della spedizione dell'Apparecchiatura in dotazione.

(iii) Servizio mail-in. Il servizio Mail-in diretto è disponibile per la maggior parte dei prodotti inclusi nell'Apparecchiatura in dotazione. Se stabilisce che una determinata Apparecchiatura in dotazione è idonea al servizio mail-in, e l'Impresa sceglie tale opzione, Apple invia o consegna all'Impresa le lettere di vettura prepagate (e anche i materiali per l'imballaggio, qualora l'Impresa non sia più in possesso della confezione originale); in tal modo, l'Impresa stessa può provvedere all'invio dell'Apparecchiatura in dotazione a un centro ARS in conformità con le istruzioni fornite da Apple. Una volta completato l'intervento di assistenza, il centro ARS restituirà l'Apparecchiatura in dotazione all'Impresa. Se l'Impresa avrà seguito correttamente tutte le istruzioni, Apple si accollerà le spese di spedizione di andata e ritorno.

(iv) Servizio sostituzioni express ("ERS") o servizio fai da te ("DIY"). Il servizio sostituzioni express è disponibile solo per alcuni prodotti inclusi nell'Apparecchiatura in dotazione. Il servizio fai da te è disponibile per molti accessori o componenti dell'Apparecchiatura in dotazione e permette, se lo si desidera, di incaricare il proprio reparto IT o simile ("Reparto IT") di riparare autonomamente l'Apparecchiatura in dotazione. Se sono disponibili i servizi ERS o DIY, è necessario attenersi alla seguente procedura:

(a) Assistenza per cui Apple richiede la restituzione dell'Apparecchiatura coperta o della parte sostituita. Apple può richiedere un'autorizzazione su carta di credito a titolo di garanzia per il prezzo al dettaglio dell'Apparecchiatura coperta o della parte sostitutiva e per i costi di spedizione applicabili. Se l'acquirente non può fornire l'autorizzazione su carta di credito, l'assistenza potrebbe non essere disponibile; in tal caso, Apple offrirà una soluzione alternativa. Apple invierà all'Acquirente una parte o un Dispositivo sostitutivo con le istruzioni per l'installazione, se necessarie, ed eventuali requisiti relativi alla restituzione dell'Apparecchiatura coperta o della parte sostituita. Se l'acquirente avrà seguito correttamente le istruzioni, Apple annullerà l'autorizzazione su carta di credito affinché le spese per l'Apparecchiatura coperta o la parte e le spese di spedizione di andata e ritorno non vengano addebitate sul relativo conto. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura coperta o della parte sostituita come richiesto, ovvero in caso di restituzione di un'Apparecchiatura coperta o una parte non idonea all'assistenza, Apple addebiterà sulla carta di credito l'importo autorizzato.

(b) Assistenza per cui Apple non richiede la restituzione del Prodotto o della parte sostituiti. Apple invierà gratuitamente all'Impresa un Dispositivo o una parte sostituiti con le istruzioni per l'installazione, se applicabili, ed eventuali requisiti in termini di smaltimento del Prodotto o della parte sostituita.

(c) Apple non è responsabile di eventuali spese di manodopera sostenute dall'Impresa in caso di servizio ERS o DIY. Nel caso in cui sia richiesta ulteriore assistenza con il servizio ERS o DIY dopo aver ricevuto la parte sostitutiva, contattare il rappresentante Apple indicato nel proprio Piano di assistenza.

3.3 Supporto tecnico

3.3.1 Supporto tecnico del reparto IT

Accettando la registrazione dell'Impresa, Apple si impegna a fornire i servizi di supporto tecnico ("Servizi di supporto") per i prodotti software Apple o per le tecnologie a essi correlate ("Prodotti supportati") previsti dal relativo Piano di assistenza, secondo quanto descritto nella seguente pagina web: www.apple.com/legal/sales-support/applecare/docs/AppleCare_Service_Plan.pdf ("Pagina di supporto del Piano di assistenza"). Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i Servizi di supporto forniti e/o i Prodotti supportati inclusi nel Piano di assistenza, pubblicando gli aggiornamenti nella Pagina di supporto del Piano di assistenza. Apple si impegna a non apportare ai Servizi di supporto e/o ai Prodotti supportati modifiche che abbiano come conseguenza (i) la riduzione sostanziale dei vantaggi forniti all'Impresa a titolo dei Servizi di supporto, (ii) un impatto sostanziale sull'obbligo da parte di Apple di fornire i Servizi di supporto oppure (iii) un impatto sostanziale sui diritti o sui vantaggi attribuiti all'Impresa come previsto dai

Servizi di supporto. Nel caso di eventuali aggiornamenti che interessino il Piano di assistenza dell'Impresa, Apple si impegna a informare l'Impresa inviando un messaggio all'indirizzo email registrato dall'Impresa stessa con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data dell'aggiornamento in questione. Poiché potrebbero subire saltuarie modifiche, i termini descritti nella Pagina di supporto del Piano di assistenza costituiscono parte integrante delle Condizioni generali come se fossero stabiliti nel presente accordo. In caso di incoerenza tra i termini del presente documento e quelli contenuti nella Pagina di supporto del Piano di assistenza, questi ultimi prevalgono.

3.3.2 Supporto tecnico per l'utente finale

Per tutta la Durata del piano, Apple si impegna a fornire agli utenti finali dell'Impresa l'accesso alle risorse del supporto tecnico via telefono o tramite web ("Supporto tecnico per l'utente finale"), 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno. Il supporto tecnico per l'utente finale può includere: assistenza per le operazioni d'installazione, avvio, configurazione, risoluzione dei problemi e ripristino (ad eccezione del recupero di dati), ivi inclusi archiviazione, recupero e gestione di file; interpretazione dei messaggi relativi a errori di sistema; individuazione dei casi in cui è necessario un intervento di assistenza hardware. Apple offre assistenza per l'ultima versione disponibile del software supportato, nonché per la precedente Release principale. Ai fini della presente sezione, per "Release principale" s'intende una versione importante del software distribuita sul mercato da Apple, il cui numero sia in formato simile a "1.0" o "2.0" e che non sia in versione beta o pre-release.

3.4 Ambito del supporto tecnico per l'utente finale

Come previsto dal Piano di assistenza, Apple fornisce il supporto tecnico all'utente finale per:

(i) Apparecchiatura in dotazione.

(ii) Sistemi operativi ("OS") macOS, iOS, iPadOS, tvOS e watchOS e applicazioni software di Apple progettate per funzionare con l'Apparecchiatura in dotazione, ivi inclusi, in via esemplificativa, Keynote, Pages, Numbers, Foto, iMovie, GarageBand, Aperture, Final Cut Pro, Logic Pro, Motion, Compressor, MainStage (altrimenti definiti "Software"). Apple offrirà, inoltre, il supporto tecnico mediante l'interfaccia utente grafica per problemi legati all'amministrazione del server e alla gestione della rete con il software server del sistema operativo Apple ("macOS Server") su un Mac.

(iii) Problemi di connettività tra l'Apparecchiatura in dotazione e un computer supportato. Per "Computer supportato" si intende un computer che soddisfi le specifiche di connettività dell'Apparecchiatura in dotazione e in cui sia eseguito un sistema operativo supportato da tale Apparecchiatura.

3.5 Pool di sostituzione dei componenti di assistenza ("Pool di assistenza")

Nel corso della Durata del piano, Apple renderà disponibili all'Impresa due (2) pool di sostituzione di scorta, di proprietà di Apple, per sostituire i Componenti di assistenza per qualsiasi motivo (ogni richiesta sarà definita "Richiesta di esecuzione").

3.5.1 Pool di dispositivi

Apple renderà disponibile all'Impresa un Pool di dispositivi di assistenza costituito da dispositivi Apple (iPad, iPhone e iPod Touch ("Dispositivi") nuovi o equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni e affidabilità. Il numero totale di Richieste di esecuzione consentite dall'Impresa per il Pool di dispositivi non dovrà superare le seguenti percentuali del numero totale di Dispositivi in dotazione coperti dal Piano di assistenza, in base al Pool di assistenza acquistato, come riportato nella Conferma del Piano:

Pool di assistenza:	5%
Pool di assistenza+:	10%

Ad eccezione di quanto stabilito nella sezione 4.1.1, l'Impresa può attingere al Pool di dispositivi di assistenza per sostituire i Dispositivi in dotazione iPad, iPhone o iPod touch in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo (ciascun prelievo di Dispositivi costituisce una singola Richiesta di esecuzione), purché siano ancora disponibili Componenti di assistenza nel Pool di dispositivi e l'Impresa restituisca ad Apple il Dispositivo in dotazione da sostituire. Il dispositivo riconsegnato ad Apple diventerà di proprietà di Apple, senza diritto di ritenzione o altro vincolo, mentre quello sostitutivo preso dal Pool di dispositivi diventerà di proprietà dell'Impresa, senza diritto di ritenzione o altro vincolo. I prodotti sostitutivi del Pool di dispositivi devono essere dello stesso modello del Dispositivo in dotazione riconsegnato ad Apple.

3.5.2 Pool di componenti

Apple renderà disponibili all'Impresa un pool di Componenti di assistenza costituito da tutte le parti dei componenti Mac adatte sufficienti per ricostruire completamente qualsiasi Dispositivo Mac in dotazione ("Pool di componenti"). Apple si riserva la facoltà discrezionale di determinare quali parti dovranno essere sostituite al fine di rendere nuovamente funzionante il Dispositivo Mac in dotazione. Ogni Richiesta di esecuzione presentata dall'Impresa, indipendentemente dal numero delle singole parti necessarie affinché sia soddisfatta, sarà considerata unica Apple installerà il Componente di assistenza sostitutivo senza costi per l'Impresa. Il numero di Richieste di esecuzione consentite dall'Impresa per il Pool di componenti dovrà corrispondere alle seguenti

percentuali del numero totale di Dispositivi Mac in dotazione coperti dal Piano di assistenza, in base al Pool di assistenza acquistato, che dovrà essere riportato nella Conferma del Piano:

Pool di assistenza:	2%
Pool di assistenza+:	4%

Qualsiasi parte tratta dal Pool di componenti e installata in un Dispositivo Mac in dotazione diventerà di proprietà dell'Impresa, senza alcun diritto di ritenzione o altro vincolo. Qualsiasi parte rimossa da un Dispositivo Mac in dotazione durante l'installazione di parti dal Pool di componenti diventerà di proprietà di Apple, senza alcun diritto di ritenzione o altro vincolo.

Se il Piano di assistenza dovesse terminare, per qualsiasi ragione, prima che l'Impresa abbia utilizzato tutti i Componenti di assistenza disponibili nel Pool di dispositivi e/o nel Pool di componenti, l'interesse dell'Impresa in tali Componenti e il diritto di accedervi cessano immediatamente. Inoltre, i Componenti di assistenza compresi nei Pool torneranno a essere proprietà esclusiva e incondizionata di Apple.

3.5.3 Piano di assistenza applicato ai Dispositivi di assistenza e ai Componenti Mac di assistenza

Il Piano di assistenza verrà applicato a tutti i Componenti di assistenza e ciascuno di questi componenti diventerà, o sarà incluso in, un Dispositivo in dotazione per il resto della durata del Piano di assistenza.

3.5.4 Mancata consegna del dispositivo sostituito ad Apple

Se l'Impresa richiede un dispositivo o un componente sostitutivo, per qualsiasi motivo, dal relativo Pool di assistenza con il presupposto di restituire il dispositivo o il componente sostituito, ma non provvede a restituirlo a Apple entro 14 giorni lavorativi dalla ricezione del Componente di assistenza o secondo quanto specificato nelle procedure di Apple o per iscritto da Apple, all'Impresa viene addebitato il costo di tale componente, corrispondente al prezzo al dettaglio suggerito dal produttore per il dispositivo o componente fornito all'Impresa. In questo caso, il Componente di assistenza non diventerà né sarà considerato parte di un Dispositivo in dotazione coperto dal Piano di assistenza.

4. Limitazioni del piano

4.1 Limitazioni dell'Assistenza hardware e del Pool di assistenza

4.1.1 Limitazioni applicabili all'Assistenza hardware e al Pool di assistenza

I servizi di Assistenza hardware di cui alla sezione 3.1 e l'accesso al Pool di assistenza di cui alla sezione 3.5 non si applicano a quanto segue:

- (i) installazione, rimozione o smaltimento dell'Apparecchiatura in dotazione oppure fornitura di apparecchiature nel periodo in cui l'Apparecchiatura in dotazione è sottoposta all'intervento di assistenza o riparazione;
- (ii) utilizzo di un'Apparecchiatura in dotazione contraddistinta da un numero di serie alterato, rimosso o reso illeggibile, oppure che abbia subito modifiche al fine di alterarne le funzionalità o le capacità senza previa autorizzazione scritta del produttore; oppure
- (iii) utilizzo di un'Apparecchiatura in dotazione che sia stata smarrita o rubata.

4.1.2 Limitazioni applicabili alla sola Assistenza hardware

Il servizio di Assistenza hardware di cui alla sezione 3.1 non si applica a quanto segue:

- (i) danni derivanti da (a) prodotto che non sia l'Apparecchiatura in dotazione; (b) uso scorretto, incauto o improprio, comportamento doloso, contatto con liquidi o altre cause che non dipendano da difetti di materiali e fabbricazione, incendio, terremoto o altre cause esterne; (c) utilizzo dell'Apparecchiatura in dotazione al di fuori degli usi consentiti o previsti descritti dal produttore; o (d) assistenza tecnica (fra cui aggiornamenti ed espansioni hardware) eseguita da persona diversa da un rappresentante di Apple o un AASP;
- (ii) danni estetici dell'Apparecchiatura in dotazione che non ne compromettano il funzionamento, compresi, a titolo esemplificativo, graffi, ammaccature e porte con parti in plastica rotte;
- (iii) interventi di manutenzione preventiva sull'Apparecchiatura in dotazione;
- (iv) Apparecchiatura in dotazione che contenga materiali pericolosi, inclusi, in via esemplificativa, materiali biologici e allergeni che presentano un rischio per la salute umana;
- (v) difetti derivanti da normale usura o altrimenti dovuti alla normale obsolescenza del prodotto; oppure
- (vi) danni eccessivi o irreparabili (ad esempio, Apparecchiatura in dotazione schiacciata, piegata oppure parzialmente o interamente immersa in un liquido).

4.2 Supporto tecnico

Il Supporto tecnico di cui alla sezione 3.3 del presente Piano di assistenza non copre:

- (i) problematiche che possono essere risolte con un aggiornamento del software all'ultima versione disponibile, a patto che Apple fornisca all'Impresa le istruzioni e il supporto necessari ad effettuare tale aggiornamento del software;
- (ii) utilizzo o modifica da parte dell'Impresa, di un suo dipendente o agente, dell'Apparecchiatura in dotazione, del sistema operativo o del software in modo diverso da quanto previsto;
- (iii) supporto tecnico per l'utente finale per prodotti e software di terzi o relativi effetti sull'Apparecchiatura in dotazione o relative interazioni con la stessa, il sistema operativo o il software;
- (iv) supporto tecnico per il software del sistema operativo o qualsiasi software con marchio Apple contrassegnato dalla dicitura "beta", "pre-release" o "anteprima" oppure software con etichette simili;
- (v) supporto tecnico per l'utente finale per il software macOS per server, fatti salvi i casi in cui l'interfaccia utente grafica venga utilizzata per problemi legati all'amministrazione del server e alla gestione della rete con macOS Server su un Mac;
- (vi) browser web di terze parti, applicazioni email e software ISP (Internet Service Provider), né le configurazioni OS necessarie per il relativo utilizzo;
- (vii) danni o perdita di software o dati presenti o registrati sull'Apparecchiatura in dotazione; il ripristino e la reinstallazione dei programmi software e dei dati utente non sono coperti da questo Piano di assistenza;
- (viii) problematiche connesse a Internet, scripting, scripting FX, programmazione, compilazione, debugging, progettazione di infrastrutture, creazione di contenuti, personalizzazione di contenuti, pianificazione/design di progetti multimediali, gestione delle risorse, pianificazione del budget, formazione o altre problematiche che non rientrano nell'ambito dei Servizi di supporto di cui al Piano di assistenza.

5. Limitazioni del Supporto tecnico

5.1 Interventi di supporto

Per "Intervento di supporto" si intende un problema specifico e distinto, la cui origine può essere ricondotta a una singola causa. Apple si impegna a compiere quanto in suo potere per risolvere un Intervento di supporto, senza tuttavia poterne garantire l'effettiva risoluzione. Apple può decidere, a propria esclusiva discrezione, i casi classificabili come Interventi di supporto e, nella misura consentita dalla legge, l'effettiva risoluzione di un Intervento di supporto. In generale, un Intervento di supporto si considera risolto quando l'Impresa riceve una delle seguenti comunicazioni: (a) informazioni che risolvano il problema; (b) informazioni su come ottenere una soluzione software che risolva il problema; (c) notifica in cui si spiega che la causa è un problema noto e ancora irrisolto oppure un problema di incompatibilità con un Prodotto supportato; (d) informazioni che identifichino il problema come risolvibile mediante aggiornamento a una versione più recente del Prodotto supportato; oppure (e) notifica in cui si spiega che il problema è stato identificato come derivante dalle apparecchiature hardware.

5.2 Tempi di risposta

Apple fornisce i servizi di assistenza 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno, fatte salve le eccezioni previste negli orari di disponibilità del Piano di assistenza e indicate nella Pagina di supporto del Piano di assistenza. Apple si impegna a compiere quanto in suo potere per rispondere a una richiesta di Servizio di supporto entro i tempi di risposta di cui al Piano di assistenza, senza tuttavia poter garantire l'effettiva risposta entro un periodo di tempo specifico.

5.3 Utilizzo

I Servizi di supporto non sono intesi per l'utilizzo legato a funzioni o attività ad alto rischio, comprese, a titolo esemplificativo, attività nell'ambito di impianti nucleari, sistemi di navigazione aerea o di comunicazione, sistemi di invio del primo soccorso, strutture per il controllo del traffico aereo, sistemi o servizi di supporto vitale oppure altre attività in cui il mancato raggiungimento dei risultati auspicati attraverso i Servizi di supporto possa causare lesioni personali, decesso oppure gravi danni fisici o ambientali.

5.4 Contatti tecnici

I Servizi di supporto sono forniti a persone o agenti designati dall'Impresa al momento della registrazione e autorizzate conformemente al Piano di assistenza ("Contatti tecnici"). I Contatti tecnici sono i soli intermediari tra o per conto di Apple e l'Impresa per quanto concerne il supporto tecnico nell'ambito del Piano di assistenza. Se l'Impresa desidera cambiare i Contatti tecnici, deve fornire ad Apple un preavviso scritto della modifica non inferiore a cinque (5) giorni e inviarlo all'indirizzo applicabile elencato di seguito, ovvero inserire la modifica direttamente tramite il sito web protetto e personalizzato dell'Impresa, come descritto nei documenti di istruzione consegnati all'entrata in vigore del Piano di assistenza.

6. Ottenimento dell'assistenza

Per ottenere i servizi, seguire le istruzioni fornite nella Conferma del Piano.

7. Responsabilità dell'Impresa

7.1 Disposizioni generali

Per ricevere i Servizi di supporto, l'Impresa deve registrare il Piano di assistenza e seguire le istruzioni di accesso fornite da Apple. Sono a carico dell'Impresa tutte le spese sostenute per stabilire e mantenere le connessioni richieste per le comunicazioni con Apple tramite email e telefono. Al momento della richiesta dei Servizi di supporto, l'Impresa è tenuta a collaborare con Apple fornendo le informazioni necessarie per consentire ad Apple di effettuare la diagnosi di un problema tecnico. L'Impresa è responsabile di tutte le operazioni di ripristino o ricostruzione di file, dati o programmi smarriti o danneggiati. L'Impresa è tenuta a implementare e mantenere un piano completo per backup dei dati e disaster recovery. L'Impresa è l'unica responsabile di tutti gli aspetti connessi alla sicurezza in relazione alle proprie informazioni riservate, proprietarie o classificate. L'Impresa e i suoi Contatti tecnici si impegnano a non fornire ad Apple informazioni riservate o proprietarie, né altre informazioni soggette a diritti di proprietà intellettuale, che possano configurare una responsabilità in capo ad Apple. L'Impresa e i suoi Contatti tecnici sono tenuti ad avere una ragionevole conoscenza dei Prodotti supportati per cui richiedono i Servizi di supporto, nonché del sistema informatico su cui tali prodotti sono utilizzati. L'Impresa non può trasferire a terzi i Servizi di supporto. I Servizi di supporto sono forniti solo per l'utilizzo interno da parte dell'Impresa. La distribuzione non autorizzata dei Servizi di supporto costituisce motivo di immediata risoluzione del presente Piano di assistenza. L'Impresa è tenuta ad adottare misure basate su criteri di ragionevolezza per evitare la distribuzione e l'utilizzo non autorizzati dei Servizi di supporto. L'Impresa non deve abusare della facoltà di ricevere i Servizi di supporto o del relativo utilizzo, ivi incluso, in via esemplificativa, l'accesso ai Servizi di supporto per eseguire

aggiornamenti di routine o altre attività ragionevolmente di competenza del reparto IT dell'Impresa.

Nel caso in cui i Servizi di supporto vengano forniti presso la sede dell'Impresa secondo quanto previsto da un Piano di assistenza, l'Impresa è tenuta ad assicurarsi che Apple o un suo rappresentante autorizzato possa accedervi all'ora prestabilita. L'Impresa è tenuta a garantire un ambiente di lavoro sicuro e adatto all'espletamento dei Servizi di supporto da parte di Apple.

7.2. Parco minimo

L'Impresa è tenuta a mantenere un minimo di 200 Dispositivi in dotazione con copertura AppleCare for Enterprise attiva ("Parco minimo") per l'intera durata del Piano di assistenza. Se, in qualsiasi momento nel corso della durata del Piano di assistenza, la dimensione del Parco aziendale dovesse scendere al di sotto di 200 unità per più di dodici (12) mesi, l'Impresa sarà ritenuta inadempiente rispetto alle Condizioni del presente Piano di assistenza e lo stesso potrà essere annullato da Apple in conformità alla sezione 11 - Recesso. Inoltre, Apple può consentire all'Impresa di acquistare AppleCare for Enterprise per ulteriori dispositivi nel corso della durata del Piano di assistenza per aumentare le dimensioni del Parco o soddisfare i requisiti minimi previsti per lo stesso. I prezzi e la durata dell'assistenza possono variare.

8. Servizi di supporto in accesso remoto

Nell'ambito di un Piano di assistenza, Apple può fornire i Servizi di supporto in accesso remoto tramite Internet. In tal caso, Apple è in grado di accedere e, laddove consentito dall'Impresa, di controllare e acquisire informazioni sul computer dell'Impresa mediante l'installazione e l'utilizzo di un software di accesso remoto. L'installazione e l'utilizzo del software di accesso remoto da parte o per conto dell'Impresa implicano la concessione dell'autorizzazione affinché Apple fornisca i Servizi di supporto secondo tale modalità. Tutti i file del software di accesso remoto, o parte di essi, possono rimanere nel computer dell'Impresa al termine della sessione del Servizio di supporto. I diritti sul software di accesso remoto e tutti i diritti di proprietà intellettuale in esso inclusi rimangono attribuiti ad Apple e/o ai suoi licenzianti. L'utilizzo del software di accesso remoto in questione può essere soggetto all'applicazione di ulteriori termini di licenza consultabili nella pagina web www.apple.com/legal/sales-support/remote-support/. L'Impresa non può disassemblare o decodificare alcuna parte del software di accesso remoto. Durante la fornitura dei Servizi di supporto in accesso remoto, Apple può consultare, controllare e acquisire soltanto le informazioni sul computer dell'Impresa che ritiene essere ragionevolmente necessarie al fine di analizzare e fornire assistenza per l'intervento di supporto. Apple raccomanda all'Impresa 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 dell'Impresa consentono all'Impresa stessa di porre fine in qualsiasi momento alla sessione del Servizio di supporto in accesso remoto.

9. Esclusione di garanzia

SEBBENE NON POSSA GARANTIRE CHE UN INTERVENTO DI SUPPORTO TROVI RISOLUZIONE, APPLE COMPIRÀ OGNI RAGIONEVOLE SFORZO PER FORNIRE CON PROFESSIONALITÀ I SERVIZI DI SUPPORTO PREVISTI DAL PIANO DI ASSISTENZA. SECONDO QUANTO CONSENTITO DALLA LEGGE, LA GARANZIA ESPRESSA E I RIMEDI STABILITI NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO ESCLUSIVI E SOSTITUISCONO QUALSIASI ALTRA GARANZIA, RIMEDIO E CONDIZIONE, VERBALE O SCRITTA, STABILITA DALLA LEGGE, ESPRESSA O IMPLICITA. SECONDO QUANTO CONSENTITO DALLE LEGGI VIGENTI, APPLE E I SUOI LICENZIANTI ESCLUDONO ESPRESSAMENTE OGNI GARANZIA IMPLICITA O STABILITA DALLA LEGGE, RELATIVA ALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI O IN QUALSIASI MODO DERIVANTE DA ESSE, IVI INCLUSE LE EVENTUALI GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO.

10. Limitazione di responsabilità

NEI LIMITI PREVISTI DALLA LEGGE, LA RESPONSABILITÀ DI APPLE E DEI SUOI LICENZIANTI AI SENSI DELLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI È LIMITATA ALLE SOMME VERSATE DALL'IMPRESA PER IL PIANO DI ASSISTENZA ORDINATO DALLA STESSA. IN NESSUN CASO APPLE E I SUOI LICENZIANTI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI, IVI INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, I DANNI DOVUTI A PERDITA DI GUADAGNO, PERDITA DI DATI, PERDITA DI FUNZIONALITÀ, APPARECCHIATURE O STRUTTURE OPPURE INTERRUZIONE DI ATTIVITÀ, DERIVANTI DA CAUSE IN OGNI MODO ESTRANEE ALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI NELL'AMBITO DI QUALSIVOGLIA TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SIA PER RESPONSABILITÀ CIVILE (INCLUSA LA NEGLIGENZA), CONTRATTO O ALTRO, A PRESCINDERE DAL FATTO CHE APPLE E I SUOI LICENZIANTI SIANO STATI O MENO INFORMATI DEL POSSIBILE VERIFICARSI DI TALI DANNI. ALTRE DICHIARAZIONI DI ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ POSSONO ESSERE CONTENUTE NELLE CONDIZIONI DI LICENZA APPLICABILI AL SOFTWARE DI ACCESSO REMOTO, CONSULTABILI NELLA PAGINA WEB www.apple.com/legal/sales-support/remote-support/.

11. Recesso

È possibile recedere in qualsiasi momento dal presente Piano, per qualsivoglia ragione. Se si intende recedere dal presente Piano di assistenza, è possibile farlo contattando Apple al numero 199 120 800 dall'Italia oppure inviando una comunicazione scritta contenente il Numero di contratto del Piano all'indirizzo al Servizio clienti Apple (Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda). È necessario allegare alla notifica una copia della prova d'acquisto del Piano di assistenza originale. Salvo quanto diversamente stabilito dalla legge locale, in caso di recesso esercitato entro trenta (30) giorni dall'acquisto del Piano oppure, se successiva, dalla ricezione del Piano di assistenza, l'Impresa riceverà un rimborso totale, dedotto il valore dell'assistenza eventualmente fornita ai sensi del Piano. In caso di recesso esercitato oltre trenta (30) giorni dalla ricezione del presente Piano, l'Impresa riceverà un rimborso proporzionale al prezzo di acquisto originale. Il rimborso proporzionale è calcolato in funzione della percentuale della Durata del Piano ancora valida, dedotto il valore dell'eventuale assistenza fornita ai sensi del Piano.

Salvo quanto diversamente previsto dalla legge locale, Apple è autorizzata a risolvere in qualsiasi momento un Piano di assistenza qualora (a) l'Impresa non abbia pagato le somme da corrispondere per il Piano di assistenza, dopo l'invio all'Impresa stessa di notifica scritta con preavviso di almeno quindici (15) giorni; (b) l'Impresa non abbia posto rimedio a una violazione delle presenti Condizioni generali, dopo l'invio all'Impresa stessa di notifica scritta con preavviso di almeno trenta (30) giorni; (c) l'Impresa non abbia rispettato un termine di un accordo di licenza software relativo all'utilizzo del software fornito ai sensi di un Piano di assistenza, oppure (d) per frode o falsa dichiarazione sostanziale da parte dell'Impresa, dei suoi dipendenti o agenti. Salvo quanto diversamente previsto dalla legge locale, Apple può recedere dal presente Piano, previo preavviso scritto di trenta (30) giorni, anche nel caso in cui le parti di ricambio per l'Apparecchiatura in dotazione risultino indisponibili. Nel caso in cui Apple receda dal presente Piano per indisponibilità delle parti di ricambio, l'Impresa riceverà un rimborso proporzionale alla percentuale della Durata del Piano ancora valida. Quanto stabilito agli articoli 9, 10 e 15 continuerà a valere anche dopo la risoluzione delle presenti Condizioni generali, qualunque sia il motivo della risoluzione.

12. Apple; legge applicabile

"Apple" è identificata come Apple Distribution International Limited, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda. CON LA PRESENTE SI CONCORDA CHE LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI SONO REGOLAMENTATE DALLA LEGGE DEL PAESE (O AREA GEOGRAFICA, OVE APPLICABILE) DI ACQUISTO OPPURE, SE DIVERSO, DEL PAESE DOVE

HANNO SEDE LE ATTIVITÀ PRINCIPALI DELL'IMPRESA, E CHE I TRIBUNALI COMPETENTI PER LE RELATIVE CONTROVERSIE SONO QUELLI DEI RISPETTIVI PAESI (O AREE GEOGRAFICHE).

13. Uso del software

Qualora nell'ambito di un Piano di assistenza venga fornito un software, quest'ultimo è da considerarsi opera protetta da copyright di Apple Inc. e/o dei suoi licenzianti. L'Impresa può installare, riprodurre e utilizzare il software esclusivamente per il corretto funzionamento dei Prodotti supportati; tuttavia, fatto salvo quanto consentito dalle leggi vigenti, non può decompilare, decodificare, modificare il software, concederlo in affitto, leasing o prestito oppure creare opere derivate da tale software. Qualora il software sia soggetto ai termini di un accordo di licenza separato, tali termini regolano l'utilizzo del software. Qualsiasi software messo a disposizione del Governo degli Stati Uniti d'America in base alle presenti Condizioni generali è classificato come software soggetto a restrizioni secondo quanto enunciato nella clausola 52.227-19 della Federal Acquisition Regulation ("FAR"). I diritti del Governo degli Stati Uniti d'America sul software sono descritti nella clausola 52.227-19 della normativa FAR.

14. Protezione dei dati e privacy

L'Impresa accetta e comprende che Apple ha la necessità di raccogliere, elaborare e utilizzare i dati dell'Impresa stessa per adempiere agli obblighi in termini di assistenza e supporto previsti dal Piano di assistenza. Ciò può includere la necessità di trasferire tali dati a società consociate o service provider in conformità ai termini della Politica sulla privacy di Apple (www.apple.com/legal/privacy). Apple si impegna a proteggere le informazioni dell'Impresa in base a quanto stabilito nella Politica sulla privacy di Apple. Qualora desiderino avere accesso alle informazioni detenute da Apple sul loro conto o vogliono apportare modifiche, i dipendenti dell'Impresa

possono aggiornare le preferenze relative ai contatti personali nella pagina web relativa agli aggiornamenti per la privacy (www.apple.com/contact/myinfo). Apple può registrare, in parte o per intero, le comunicazioni telefoniche tra Apple e i rappresentanti o i Contatti tecnici dell'Impresa a scopi di formazione, controllo qualità e riferimento.

Importante: Apple potrebbe essere obbligata, per legge e per conformità alla politica aziendale, a segnalare alle autorità competenti determinate immagini eventualmente visualizzate durante una sessione di assistenza. L'Impresa deve informare di tale obbligo i suoi dipendenti, agenti e appaltatori che potrebbero essere in possesso dell'Apparecchiatura in dotazione.

15. Varie

15.1 Divieto di trasferimento

I diritti e gli obblighi dell'Impresa stabiliti da un Piano di assistenza non possono essere trasferiti senza previa autorizzazione di Apple. Qualsiasi trasferimento non autorizzato sarà considerato nullo.

15.2 Forza maggiore

Apple declina ogni responsabilità per eventuali ritardi nelle prestazioni o casi di mancata erogazione delle prestazioni su cui non può ragionevolmente avere il controllo.

15.3 Nessuna rinuncia

La rinuncia alla rivalsa in caso di qualsiasi violazione o inadempienza ai sensi delle presenti Condizioni generali non pregiudica il diritto di rivalsa in caso di altre violazioni o inadempienze.

15.4 Applicabilità

Qualora il tribunale di uno dei fori competenti dichiara l'invalidità o l'inefficacia di una qualsiasi delle disposizioni di cui al presente Piano di assistenza, le restanti clausole rimangono in vigore. Le parti si impegnano, inoltre, a sostituire la disposizione di cui è stata dichiarata l'invalidità o l'inefficacia con una valida ed efficace, che rispecchi l'intenzione originale dei contraenti e l'effetto economico previsto dal Piano di assistenza.

15.5 Intero accordo

Il Piano di assistenza, comprese le condizioni aggiuntive cui si fa riferimento nelle pagine web menzionate e incorporate al suo interno, costituisce l'intero accordo tra Apple e l'Impresa per quanto riguarda il Piano di assistenza, inclusi i Servizi di supporto e il Pool di assistenza da esso previsti, e sostituiscono qualsivoglia trattativa, accordo e intesa precedenti riguardanti l'oggetto in questione; nessuna aggiunta, cancellazione o modifica delle disposizioni di cui al presente documento deve essere ritenuta vincolante per Apple se non apportata in forma scritta e firmata da un rappresentante Apple autorizzato. Qualsivoglia termine o condizione riportato su qualsiasi ordine o documento inviato dall'Impresa deve essere ritenuto nullo e privo di ogni validità e viene espressamente respinto.