



Servizi di manutenzione ProSupport – XpressHW

Codice di attivazione assistenza - Importante!

Per attivare il contratto di assistenza occorre eseguire la registrazione online.

1. Per entrare nel sito Web di registrazione di NETGEAR®, accedere all'indirizzo Web <http://www.netgear.com/register>.
2. Se si dispone di un account, accedervi. Diversamente, registrarsi per ottenere nome utente e password.
3. Dopo aver eseguito l'accesso, selezionare il collegamento "Activate your support card" (Attiva il supporto).
4. Viene visualizzato l'elenco di registrazione dei prodotti contenente i prodotti/numeri seriali registrati in precedenza.

Selezionare il prodotto che si desidera attivare dal menu a discesa, quindi fare clic su "Next" (Avanti). Se il prodotto non è citato nell'elenco, è necessario registrarlo.
5. Inserire il codice di attivazione, ricevuto tramite posta elettronica, nel campo "Activation Code" (Codice di attivazione), quindi fare clic su "Next" (Avanti).
6. Poco dopo, il sistema invierà un messaggio di conferma, unitamente alle informazioni sull'assistenza, all'indirizzo e-mail fornito al momento della registrazione. Si consiglia di stampare o memorizzare il messaggio con le informazioni del contratto per riferimento futuro.

Codice di attivazione:

XXXXXXXX-YYYYYYYY-ZZZZZZZZ-AAAAAAAA

L'offerta del servizio ProSupport - XPressHW è destinata ai clienti che desiderano aggiungere ai propri prodotti di rete l'opzione di sostituzione rapida dei componenti hardware in caso di problemi.

Il servizio offre l'accesso privilegiato al team globale di assistenza clienti NETGEAR ("GSC") e maggiori livelli di supporto per mantenere la rete in funzione.

Il servizio ProSupport - XPressHW include i seguenti servizi:

- Sostituzione rapida dell'hardware
- Notifica e-mail in caso di disponibilità di aggiornamenti e upgrade software
- Aggiornamenti e revisioni software
- Estensione di garanzia per i prodotti con garanzia originale limitata inferiore o uguale a 3 anni.

Sostituzione rapida dell'hardware

In caso di problemi al prodotto originale, NETGEAR può consegnare un prodotto sostitutivo entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta di sostituzione (NBD – Next Business Day)*. Un'etichetta di spedizione prepagata è inclusa nella confezione per la restituzione del prodotto originale da sostituire.

I tempi di consegna possono essere differenti nelle seguenti aree:

Regione CAMPANIA
Regione CALABRIA
Regione SICILIA
Regione SARDEGNA
Isole minori

per le quali la consegna è garantita in un numero di giorni lavorativi che vanno da 2 ad un massimo di 5 per le isole minori.

Notifiche per e-mail

Notifiche per e-mail contenenti le novità su aggiornamenti e upgrade software.

Aggiornamenti e revisioni software

Download di revisioni e aggiornamenti software.

Estensione di garanzia

Estensione della garanzia per i prodotti con tre (3) anni o meno di garanzia originale. Tale estensione della garanzia sul prodotto sarà valida fino a quando è mantenuto attivo il servizio ProSupport - XPressHW.

* Vedere la sezione 4.2 del contratto di servizio NETGEAR ProSupport per indicazioni.

Negazione di responsabilità legale

La descrizione riepilogativa dei servizi di manutenzione ProSupport di NETGEAR è regolata dai termini e dalle condizioni specificati nel Contratto di servizio ProSupport stipulato tra il cliente e NETGEAR. In caso di controversie, sono da ritenersi validi i termini e le condizioni contenuti nel Contratto di servizio.

Contratto di sottoscrizione del servizio ProSupport – XpressHW

Termini e condizioni di servizio di NETGEAR, Inc.

1. **Servizi di assistenza:** secondo i termini e le condizioni del presente contratto (“**Contratto**”), NETGEAR, Inc., con sede legale in Piazza Filippo Meda, 5, 20121 Milano (MI) (“**NETGEAR**”), direttamente o tramite terzi fornitori di servizi autorizzati, offre servizi di assistenza (“**Servizi**”) per il prodotto o i prodotti NETGEAR registrato/i sul proprio sito (il “**Prodotto**” o i “**Prodotti**”). Il Cliente può sottoscrivere il Contratto direttamente con NETGEAR o tramite un distributore o rivenditore NETGEAR autorizzato.
2. **Cliente:** con “**Cliente**” si intende l'utente finale che acquista i Servizi direttamente da NETGEAR o da un rivenditore o distributore NETGEAR autorizzato. Tale definizione può riferirsi anche all'utente finale del Prodotto inteso quale persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale (“**Consumatore**”), ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”), al quale sono riconosciuti i diritti inderogabili stabiliti dalla Sezione I del medesimo Codice del Consumo.
3. **Sottoscrizione dei Servizi:** per poter acquistare i Servizi il Cliente deve registrare il Prodotto con NETGEAR secondo le istruzioni di registrazione allegate alla documentazione del Prodotto. Il Cliente, dopo la sottoscrizione del Contratto, per acquistare i Servizi, deve eseguire il pagamento della relativa quota di sottoscrizione a NETGEAR non più di trenta (30) giorni dopo l'acquisto del Prodotto NETGEAR in questione. Solo dopo il pagamento della relativa quota di sottoscrizione il Contratto si considera validamente concluso. Inoltre, a partire dall'attivazione dei Servizi, il relativo Prodotto non deve essere danneggiato o soggetto a incidenti, sollecitazioni fisiche, elettriche o elettromagnetiche, negligenza, uso improprio, installazione errata, modifica o alterazione da parte di soggetti diversi da NETGEAR o da rappresentanti autorizzati di NETGEAR, o uso di programmi software realizzati dal Cliente o da terzi.
4. **Copertura del servizio:**
 - 4.1 Il Servizio di supporto è erogato tramite assistenza telefonica dalle ore 9.00 alle ore 19.00, dal Lunedì al Venerdì per 52 settimane all'anno. È prevista la collaborazione di un agente del GSC di NETGEAR per la diagnostica e l'accertamento del difetto del Prodotto.
 - 4.2 Sostituzione rapida dell'hardware: per garantire la consegna dell'hardware entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta di sostituzione, le chiamate devono essere ricevute dal GSC di NETGEAR prima delle 13.00 (orario CET) nelle giornate lavorative di NETGEAR indicate al punto 4.1. Talvolta, per cause di forza maggiore, NETGEAR potrebbe non essere in grado di consegnare il Prodotto sostitutivo il giorno lavorativo successivo previsto. In tal caso, NETGEAR compirà ogni ragionevole sforzo per eseguire la consegna quanto prima.
 - 4.3 I Servizi che rientrano nel servizio ProSupport - XPressHW sono:

4.3.1 Assistenza al Cliente nella risoluzione dei problemi hardware quando, in condizioni normali, il Prodotto non funziona secondo quanto previsto dalla documentazione del Prodotto NETGEAR corrispondente.

4.3.2 Sostituzione del Prodotto o Sottosistema hardware che non risponde alle caratteristiche tecniche NETGEAR applicabili.

4.3.3 Accesso completo alle revisioni e agli aggiornamenti del software del Prodotto (ad es., revisione da 2.1 a 2.2) se e quando questi sono resi disponibili per il Cliente. NETGEAR compirà tutti gli sforzi in suo potere per contattare prontamente il cliente tramite telefono o e-mail.

4.4 In caso di problemi dell'hardware, NETGEAR, a propria discrezione, si riserva il diritto di sostituire il Prodotto difettoso con un Prodotto rigenerato o ripristinato avente comunque funzionalità equivalenti o superiori al Prodotto sostituito.

5. Garanzia limitata; Estensione della garanzia

5.1 Il Prodotto che viene riparato o sostituito nell'ambito dei Servizi oggetto del presente Contratto è soggetto ai medesimi termini della garanzia limitata offerta con il Prodotto originariamente acquistato dal Cliente. Ove NETGEAR riceva la segnalazione di un guasto o della necessità di sostituire un Prodotto riparato o sostituito, durante il periodo di validità della garanzia limitata, NETGEAR fornirà al Cliente gli stessi rimedi offerti nella garanzia limitata originaria del Prodotto in questione.

5.2 La garanzia limitata della Sezione 5.1 viene estesa ed applicata al Prodotto per tutta la durata del presente Contratto, come indicata nella successiva Sezione 13.

6. Limitazioni di responsabilità e rimedi: salvo i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità di NETGEAR prevista da questo Contratto si limita al rimborso del prezzo pagato dal Cliente per i Servizi del Contratto. La precedente limitazione di responsabilità non pregiudica il diritto dei Consumatori, nei limiti della legge applicabile, a chiedere il risarcimento del danno patito in caso di inadempimento parziale o totale ovvero in caso di inesatto adempimento delle obbligazioni di NETGEAR. NETGEAR non può essere considerata responsabile per ritardo inadempimento delle proprie prestazioni quando gli stessi sono dovuti a cause di forza maggiore. I Servizi non assicurano la continuità delle operazioni dell'apparecchiatura e della rete del Cliente.

7. Limitazione del servizio: NETGEAR non offre servizi di supporto per prodotti non forniti da NETGEAR, prodotti NETGEAR non coperti dai Servizi o Prodotti per cui il Cliente non consente a NETGEAR di integrare modifiche. La sostituzione dell'hardware riguarda solo il numero seriale del Prodotto registrato ai sensi del presente Contratto.

I Servizi non coprono danni o guasti causati da:

(i) altri prodotti;

(ii) condizioni del sito non conformi alle specifiche NETGEAR indicate per il Prodotto;

(iii) negligenza, uso improprio, danni causati da acqua o fuoco, disturbi elettrici, trasporto da parte del Cliente o di terzi, alterazione o modifica al Prodotto a opera di persone diverse dai dipendenti o subappaltatori NETGEAR o altre cause che esulano dal controllo di NETGEAR;

(iv) incapacità dei prodotti non fabbricati da NETGEAR di elaborare, fornire o ricevere dati correttamente. La risoluzione completa dei problemi potrebbe restare al di fuori del controllo di NETGEAR e della copertura prevista dai Servizi.

- 8. Versioni software supportate:** NETGEAR offre i Servizi solo per la versione attuale e la sola versione immediatamente precedente del software del Prodotto.
- 9. Prodotti non di NETGEAR:** NETGEAR non è responsabile delle mancate prestazioni o delle prestazioni ridotte di fornitori terzi, né dei loro prodotti o servizi di supporto. NETGEAR non è responsabile dei problemi causati dai prodotti non coperti dal presente Contratto presenti nella rete del Cliente e nel progetto della rete del Cliente.

10. Responsabilità del Cliente:

- 10.1 Il Cliente è responsabile dell'attivazione dei Servizi entro 30 giorni dall'acquisto del Prodotto. Consultare la prima pagina per informazioni sul Codice di Attivazione e per le istruzioni in merito. NETGEAR si riserva il diritto di attivare automaticamente i servizi e, conseguentemente, di attivarne i relativi termini, allo scadere dei 30 giorni successivi alla sottoscrizione del Contratto da parte del Cliente. L'attivazione automatica dei Servizi da parte di NETGEAR dà inizio al decorso del periodo di validità del presente Contratto.
- 10.2 Il Cliente è responsabile della sicurezza delle informazioni di sua proprietà e riservate.
- 10.3 Il Cliente è tenuto a eseguire regolarmente il backup delle immagini software e dei file di configurazione. In caso di problemi hardware, questi dati possono consentire al Cliente di ripristinare il normale funzionamento delle operazioni a seguito di sostituzione del Prodotto.
- 10.4 Il Cliente è tenuto a fornire i numeri seriali e altre informazioni rilevanti durante la chiamata di assistenza al GSC di NETGEAR.
- 10.5 Il Cliente è tenuto a dichiarare i messaggi di errore e/o le condizioni ai tecnici GSC di NETGEAR. Il problema deve essere presentato nel modo più dettagliato possibile assieme alle operazioni eseguite per risolverlo.
- 10.6 Il tecnico del GSC di NETGEAR collaborerà telefonicamente con il Cliente per identificare e confermare il problema hardware. Se necessario, il Cliente dovrà fornire la connessione Internet al Prodotto per consentire al GSC di NETGEAR di configurare in modalità remota le funzioni di rete e risolvere il problema.
- 10.7 Il Cliente è tenuto a fornire le seguenti informazioni di contatto per la spedizione: nome contatto, titolo, indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail. La comunicazione di informazioni errate potrebbe causare ritardi nella consegna del Prodotto sostitutivo e prolungare il periodo di inattività.
- 10.8 Il Cliente è tenuto a fornire valide informazioni sulla carta di credito come deposito di sicurezza. Sarà effettuato un addebito sulla carta di credito nel solo caso in cui il Cliente non restituisca il Prodotto originale entro il termine specificato.
- 10.9 Il Cliente è tenuto a testare tutti i Prodotti sostitutivi ricevuti per determinare eventuali danni verificatisi durante la spedizione. I danni ai prodotti, inclusi gli errori di spedizione devono essere dichiarati a NETGEAR entro cinque (5) giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione.

- 10.10 Nessuna restituzione di Prodotto deve essere effettuata prima che il Cliente abbia ottenuto un numero RMA (Return Material Authorization, autorizzazione di restituzione di materiale) da NETGEAR. Il Prodotto restituito a NETGEAR deve essere chiaramente segnato con un numero RMA emesso da NETGEAR. Qualsiasi restituzione effettuata a NETGEAR priva del numero RMA sarà restituita intatta al Cliente, a rischio e spese di quest'ultimo.
- 10.11 Il Cliente è tenuto a rendere il Prodotto difettoso a NETGEAR tramite spedizione gratuita FOB (Free On Board) alla sede di destinazione di NETGEAR utilizzando l'etichetta di spedizione prepagata e i materiali di imballaggio del Prodotto sostitutivo entro dieci (10) giorni dalla ricezione del Prodotto sostitutivo. Sarà compito del cliente contattare il corriere preposto per organizzare la presa del materiale. In caso di mancata ottemperanza a quanto sopra indicato, NETGEAR addebiterà al Cliente il costo del prodotto secondo il prezzo di listino corrente.

11. Recesso dal Servizio ProSupport – XpressHW per i Consumatori: i Consumatori, ai sensi della legge applicabile, possono recedere dal presente Contratto entro dieci (10) giorni dalla conclusione dello stesso. Per esercitare tale diritto è sufficiente inviare una lettera raccomandata con avviso di ricevimento ai seguenti recapiti: NETGEAR Piazza della Repubblica, 32, 20124 Milano (MI) o, in alternativa, è possibile inviare un'email o fax al seguente recapito 02 / 91198024. In tali ultimi casi, tuttavia, è necessario che il Consumatore confermi a NETGEAR la propria volontà di recedere dal presente Contratto, inviando una lettera raccomandata con avviso di ricevimento ai recapiti sopra specificati entro quarantotto (48) ore dall'invio della prima comunicazione con cui si comunica la volontà di recedere. L'esercizio di tale diritto nei termini qui indicati non comporterà alcuna spesa e, nel caso in cui la quota di sottoscrizione sia già stata pagata, saranno restituiti tutti gli importi sostenuti per la sottoscrizione del presente Contratto.

12. Cessione del Contratto e spostamento del servizio:

- 12.1 Il presente Contratto, insieme ai Servizi da esso previsti forniti da NETGEAR, può essere ceduto soltanto in connessione con la vendita del Prodotto coperto dai Servizi. NETGEAR, a propria discrezione, può impiegare agenti terzi o subappaltatori per adempiere i propri obblighi come indicati nel presente Contratto senza che questo comprometta la qualità dei Servizi prestati.
- 12.2 Il Cliente è tenuto a notificare a NETGEAR il trasferimento di un Prodotto sotto copertura ad altra sede entro trenta (30) giorni. Il tempo di risposta previsto per la sostituzione dell'hardware può subire fino a sessanta (60) giorni di ritardo dalla ricezione della notifica del Cliente.

13. Termini: il presente Contratto entra in vigore dal momento del pagamento a NETGEAR della relativa quota di sottoscrizione del Contratto e ha una durata iniziale di tre (3) anni e cinque (5) anni. In seguito, a condizione che il Cliente non sia stato inadempiente ai termini del presente Contratto, NETGEAR può offrire al Cliente l'opportunità (e il Cliente può scegliere) di rinnovare il Contratto per un anno aggiuntivo, al costo della quota di sottoscrizione applicata da NETGEAR per il rinnovo annuale. Se il Cliente fa scadere il contratto senza rinnovarlo, NETGEAR non si considera obbligata in alcun modo a riprendere i Servizi se non dietro il pagamento della quota di re-iscrizione in aggiunta alla quota annuale di rinnovo della sottoscrizione del Contratto. Tutte le spese sono dovute e pagabili all'inizio del periodo di assistenza.

NETGEAR può risolvere il presente Contratto con trenta (30) giorni di preavviso scritto notificato al Cliente in caso di violazione degli obblighi contrattuali da parte di quest'ultimo o qualora il Cliente tenti di ottenere con l'inganno la prestazione dei Servizi per Prodotti non rientranti nell'ambito di applicabilità del presente Contratto. In caso di recesso da parte di NETGEAR il Cliente ha diritto a un risarcimento della quota di sottoscrizione versata per i Servizi (calcolata in proporzione al periodo per

cui non ha usufruito dei Servizi), meno quanto ragionevolmente prevedibile per i danni subiti da NETGEAR a seguito delle violazioni poste in essere dal Cliente.

14. Foro competente: eventuali controversie nate in connessione con il presente Contratto sono disciplinate dalla legge Italiana. NETGEAR e il Cliente concordano che tutte le cause, azioni o procedimenti giudiziari connessi all'interpretazione ed esecuzione del presente Contratto saranno competenza esclusiva del tribunale del Foro di Milano. Fermo restando quanto precede, è fatto salvo il diritto dei Consumatori di adire il Giudice del luogo di residenza o domicilio se ubicati in Italia.

15. Intero accordo: i termini e le condizioni del presente Contratto costituiscono l'unico accordo esistente tra le parti per la fornitura dei Servizi e sostituiscono qualunque comunicazione, contratto o rappresentazione precedenti, stipulati tra le parti o tra il Cliente e terzi relativi ai Servizi, in forma orale o scritta. Non sono validi né applicabili i termini e le condizioni prestampati negli ordini di acquisto del Cliente. L'acquisto iniziale dei Servizi comprovato dal pagamento della quota di sottoscrizione prevista implica l'accettazione da parte del Cliente del presente Contratto. Nessuna modifica dei presenti termini è da considerarsi valida senza essere stata comunicata per scritto e firmata da un rappresentante autorizzato di entrambe le parti.