Condizioni Generali HP Online Store



Condizioni Generali HP Online Store per Clienti Consumatori

Condizioni Generali HP Online Store per Clienti Commerciali

CONDIZIONI GENERALI HP ONLINE STORE PER CLIENTI CONSUMATORI

I presenti termini e condizioni sono applicabili se l'utente è un Cliente consumatore (ovvero un individuo che acquista prodotti o servizi per uso non commerciale riportando espressamente nella casella riservata all'inserimento dei dati anagrafici di appartenere alla categoria "Privato", inserendovi contestualmente il proprio CODICE FISCALE (in seguito "cliente consumatore") - vedere la sezione 2 (Oggetto) per i dettagli)

Se l'utente è un Cliente commerciale (ovvero un individuo o un'azienda che acquista prodotti o servizi per uso professionale riportando espressamente nella casella riservata all'inserimento dei dati anagrafici di appartenere alla categoria "Azienda", inserendovi contestualmente la propria partita IVA (in seguito "cliente commerciale"), si prega di consultare le Condizioni Generali HP per clienti commerciali disponibili qui.

1. Informazioni di contatto

HP Italy S.r.l. ("HP")
Via Carlo Donat Cattin, 5 – 20063 Cernusco sul Naviglio (MI), Italia REA: MI - 2058259
Partita IVA: 08954150960
Telefono: +39 02 38594093
Contatti: https://www.hp.com/it-it/shop/offer.aspx?p=contact-hp-store
E-mail: hpstore-it@hp.com

2. Oggetto

Le presenti Condizioni Generali HP per i consumatori (di seguito, "Condizioni Generali") disciplinano qualsiasi acquisto a distanza effettuato online o telefonicamente da un Cliente consumatore per prodotti e servizi disponibili nel sito HP Online Store (di seguito, il "Sito" o "HP Online Store"). Prima di perfezionare qualsivoglia acquisto, vi invitiamo a leggere attentamente i termini e le condizioni indicati di seguito. Se non si accettano le presenti Condizioni Generali, non sarà possibile procedere con l'ordine di alcun prodotto o servizio dal Sito.

Le presenti Condizioni Generali si applicano solo ai Clienti consumatori. Per Cliente consumatore si intende qualsiasi persona fisica che acquista i prodotti e/o i servizi presenti sul Sito per scopi estranei all'attività commerciale, industriale, artigianale o professionale eventualmente svolta, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 ("Codice del Consumo") riportando espressamente nella casella riservata all'inserimento dei dati anagrafici di appartenere alla categoria "Privato", inserendovi contestualmente il proprio CODICE FISCALE (in seguito "cliente consumatore"). Eventuali Clienti commerciali che accedono a questo sito devono invece fare riferimento alle Condizioni Generali HP Online Store per i clienti commerciali.
Accedendo al Sito l'utente accetta senza riserve le Condizioni d'uso del sito HP.

3. Prezzi, tasse e spese di spedizione

I prezzi dei prodotti e/o servizi HP, le eventuali spese di spedizione e i termini di pagamento applicati saranno quelli indicati sul sito HP Online Store al momento dell'ordine online o telefonico. HP può applicare sconti limitati nel tempo.

Ove applicabile, i prezzi riportati sul Sito includono tasse, dazi, prelievi o oneri simili, ad esempio eventuali imposte sul valore aggiunto ("IVA"), copyright e/o imposte ambientali applicabili; nessun sistema di rimborso delle imposte sul valore aggiunto per i residenti all'estero è attualmente disponibile presso HP.

Prima di inoltrare l'ordine, l'utente potrà rivedere i prezzi dei prodotti, le eventuali imposte sul valore aggiunto e le spese di consegna applicabili. Nel caso in cui si ritenga che l'ordine abbia un errore di prezzo, si prega di informare tempestivamente HP. Non sussiste alcun obbligo in capo ad HP di fornire il prodotto ad un prezzo errato (inferiore) ove l'errore di prezzo sia evidente e inconfondibile oltre che ragionevolmente riconoscibile dall'utente come errore materiale di prezzo.

HP si riserva il diritto di modificare le informazioni, i prodotti e/o i prezzi pubblicati sull'HP Store in qualsiasi momento, ma le modifiche non influiranno su alcun ordine in relazione al quale HP abbia già inviato all'utente una conferma d'ordine.

4. Fatturazione e metodi di pagamento

HP Italy trasmetterà tutte le fatture originali e le note di credito attraverso il sistema SDI. Le fatture e le note di credito, con indirizzo di fatturazione estero, verranno inviate via e-mail all'indirizzo di posta elettronica inserito in fase di ordine. Se non si dispone di Adobe Reader, scaricarlo qui.
I dettagli dei metodi di pagamento accettati da HP sono disponibili qui: Metodi di pagamento.

5. Ordini

Una volta eseguito l'ordine, non è possibile modificarlo, ad eccezione di quanto descritto nelle presenti Condizioni Generali. Possono apportarsi modifiche all'indirizzo di consegna senza annullamento e sostituzione dell'ordine, ma sono soggette a verifiche dei tempi e della sicurezza. Per ulteriori dettagli consultare: Come cambiare o cancellare il mio ordine prima della spedizione.

HP si riserva il diritto di rivedere l'ordine. In caso di irregolarità o incongruenze nell'ordine o di mancato superamento dei controlli di pagamento e antifrode, HP potrà rifiutare l'ordine. L'ordine verrà elaborato da HP non appena convalidato.

HP invierà all'utente una conferma d'ordine o un avviso di rifiuto non appena ragionevolmente possibile.

Il contratto di vendita tra l'utente e HP si considera stipulato solo in seguito all'invio da parte di HP della conferma d'ordine all'utente.

Nei limiti di quanto previsto dalla legge, potremmo utilizzare le informazioni personali fornite al fine di condurre adeguati controlli di pagamento e antifrode. Le informazioni personali fornite dall'utente potranno essere oggetto di verifica da parte di un'agenzia di riferimento del credito o di prevenzione delle frodi che potrà tenere un registro di tali informazioni.

6. Mancata evasione dell'ordine

In rare occasioni, potrebbe verificarsi una mancata evasione dell'ordine (indipendentemente dal fatto che il pagamento sia stato eseguito o meno), per motivi sopraggiunti all'invio dell'e-mail di conferma dell'ordine all'utente. In tal caso, non appena ragionevolmente possibile e non oltre la data di consegna prevista, contatteremo l'utente per istruzioni oppure rifiuteremo l'ordine e informeremo l'utente di tale annullamento. Le ragioni della mancata evasione dell'ordine potrebbero essere le seguenti:

- HP ha individuato un errore evidente e inequivocabile nel prezzo o nella descrizione del prodotto;
- l'indirizzo di consegna dell'utente è al di fuori delle nostre aree di consegna indicate (per i dettagli si prega di visitare la sezione Informazioni sulla consegna);
- limiti imprevisti alle nostre risorse non ragionevolmente prevedibili;

- la transazione dell'utente è stata rifiutata dalla banca, l'utente non effettua il pagamento in conformità con i termini del metodo di pagamento selezionato o ragionevole sospetto che l'ordine sia stato eseguito in modo fraudolento; oppure
- il prodotto non disponibile a causa dei vincoli di fornitura di materiali e non abbiamo avuto la ragionevole opportunità di comunicare all'utente in anticipo.

Se il pagamento è stato eseguito e l'ordine viene annullato, HP emetterà un rimborso completo entro 14 giorni impiegando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal cliente (oppure potrebbe contattare l'utente per ottenere informazioni per procedere in tal senso).

7. Annullamento dell'ordine da parte dell'utente prima della spedizione

HP da sempre fa del suo meglio per accontentare ogni richiesta dei propri clienti. Tuttavia, in alcuni casi, non riusciamo a garantire che l'annullamento dell'ordine vada a buon fine.

Nel caso in cui l'utente desideri annullare l'ordine prima della spedizione, il modo più veloce per elaborare la richiesta è tramite la pagina "Traccia il mio ordine". Per maggiori informazioni visita Come cambiare o cancellare il mio ordine prima della spedizione.

In alternativa, per esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 10 che segue, puoi scegliere una delle seguenti modalità:

- Contattare il nostro Servizio Clienti tramite questo link.
- Cliccare sul link Recesso dal contratto disponibile sul sito web di HP Store, completare le informazioni eventualmente richieste e confermare. Se invii la tua richiesta di recesso online, ti invieremo senza indugio una conferma di ricezione;

- Compilare e inviare il Modulo di recesso, o qualsiasi altra dichiarazione esplicita della decisione di recedere dal contratto per posta o via e-mail ai recapiti indicati.

Se scegli l'invio online, assicurati di compilare tutte le informazioni richieste

In caso di annullamento prima della spedizione, HP rimborserà all'utente i pagamenti ricevuti, inclusi i costi di consegna (ove applicabili) entro 14 giorni.

8. Consegna

I prodotti HP acquistati verranno consegnati all'indirizzo riportato dall'utente al momento dell'ordine online o per telefono.

Le consegne vengono effettuate esclusivamente in Italia (Repubblica di San Marino e Stato Vaticano sono esclusi). In HP Store, offriamo ai nostri clienti un servizio di consegna veloce ed affidabile. Per i prodotti disponibili a magazzino, la consegna avviene generalmente entro 48–72 ore lavorative dall'accettazione dell'ordine. Per le destinazioni remote, i tempi di consegna potrebbero essere superiori.
Il Cliente riceverà via email da HP la notifica di accettazione dell'Ordine una volta verificati con successo i dati di pagamento.
I tempi indicati rappresentano delle stime e non sono garantiti.

HP declina ogni responsabilità per qualsivoglia ritardo se tale ritardo o mancanza di consegna è imputabile a cause al di fuori del proprio ragionevole controllo quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: azioni di sciopero di terzi, terrorismo, guerra, disastri naturali, tempo avverso (Causa di forza maggiore). HP contatterà l'utente il prima possibile per comunicare l'inconveniente e adotterà ogni misura necessaria per ridurre al minimo l'effetto del ritardo.

Ai sensi dell'art. 54 (2) del Codice del Consumo, in caso di mancata consegna entro il termine di trenta (30) giorni a decorrere dal giorno successivo a quello in cui l'utente ha trasmesso l'ordine. HP informerà lo stesso del ritardo e lo rimborserà dell'importo già corrisposto per il pagamento, salvo che l'utente richieda diversamente secondo le disposizioni di legge applicabili.

Per quei prodotti che non sono immediatamente disponibili in magazzino è indicato un tempo di consegna

stimato accanto alla descrizione del prodotto. Se l'utente ordina un prodotto non immediatamente disponibile in magazzino: (i) la conferma dell'ordine specificherà la data di consegna stimata; o (ii) laddove una data di consegna stimata non sia ancora disponibile, invieremo un'e-mail all'utente una volta che il prodotto è disponibile e pronto per la spedizione con la data di consegna stimata. Se un articolo su un ordine "di gruppo" ha un tempo di consegna prolungato, ci riserviamo il diritto di trattenere l'ordine dell'utente fino a quando non saremo in grado di consegnare tutti gli articoli. Se l'utente desidera ordinare un articolo simile che è disponibile o annullare un articolo che ha una disponibilità limitata all'interno di un ordine "di gruppo", l'utente dovrà annullare l'articolo sul proprio ordine originale ed eseguire un altro ordine separatamente.

9. Proprietà e trasferimento del prodotto

La proprietà dei prodotti hardware passa all'utente una volta completato il pagamento e alla consegna dei prodotti. Il rischio di perdita e danneggiamento passa all'utente al momento della consegna.

Spetta all'utente verificare le condizioni del prodotto che gli è stato consegnato. Il Cliente è invitato a verificare il numero di prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura. Il Cliente è altresì invitato a indicare sul documento di trasporto del vettore, eventuali anomalie, accettando il pacco con riserva. Le riserve devono essere chiare, precise e complete (a mero titolo esemplificativo: lato sinistro della scatola ammaccato e indicazione del prodotto danneggiato; scatola manomessa e ri-nastrata e indicazione del prodotto mancante).

Il ricevimento senza riserve dei prodotti, infatti, non consente all'utente di agire in giudizio nei confronti del vettore, nel caso di perdita o danneggiamento dei prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del vettore stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna, purché in quest'ultimo caso, il danno sia denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, si raccomanda inoltre all'utente di darne pronta comunicazione a HP. Resta ferma, in ogni caso, l'applicazione delle norme in materia di diritto di recesso e garanzia legale di conformità

10. Il diritto dell'utente di cambiare idea dopo la spedizione

Diritto di recesso: in qualità di Cliente consumatore l'utente ha diritto di annullare, senza giustificato motivo, il proprio acquisto in qualsiasi momento entro 14 giorni di calendario se, in seguito alla consegna dell'ordine per intero, dopo che il prodotto HP sia stato maneggiato e ispezionato per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento (come farebbe se fosse in un negozio), il Cliente non ne è soddisfatto al 100% (o nel caso di un HP Care Pack, 14 giorni di calendario dopo l'acquisto). Sono esclusi gli ordini personalizzati (realizzati secondo le specifiche dell'utente) e il software in cui il sigillo di imballaggio è stato rotto.

Merce difettosa: l'utente può restituire prodotti usati solo nel caso in cui questi siano difettosi (ad es. inutilizzabili o danneggiati all'arrivo). - vedere sezione 15 (Restituzione di merci difettose / Garanzia legale del consumatore) di seguito.

Per esercitare il diritto di recesso, l'utente deve informare HP e restituire qualsiasi merce fornita ad HP in conformità con la Procedura di reso descritta di seguito.

11. Processo di restituzione

1. Reso ad HP: Rivolgersi ad HP come descritto al seguente link: Diritto del consumatore di recesso / cancellazione.

   L'utente dunque potrà restituire i propri prodotti seguendo l'iter descritto nella sezione Diritto del consumatore di recesso / cancellazione. Il reso dovrà essere eseguito senza indebito ritardo e in ogni caso entro e non oltre 14 giorni dal giorno in cui il cliente avrà informato HP della sua decisione di recedere dal presente contratto.

   Oppure

2. Ritiro da parte di HP: Rivolgersi ad HP come descritto al seguente link: Diritto del consumatore di recesso / cancellazione.

HP ritirerà i prodotti gratuitamente, a condizione che l'utente li renda disponibili per il ritiro entro 7 giorni dalla comunicazione di annullamento ad HP Store. La data del ritiro dovrà essere concordata con HP. Tenere presente che il nostro servizio di ritiro è disponibile solo tra le 09:00 e le 17:00, dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi).

In alternativa, per esercitare il diritto di recesso, l'utente può:

- Cliccare sul link Recesso dal contratto disponibile sul sito web di HP Store, completare le informazioni eventualmente richieste e confermare. Se invii la tua richiesta di recesso online, ti invieremo senza indugio una conferma di ricezione;

- Compilare e inviare il Modulo di recesso, o qualsiasi altra dichiarazione esplicita della decisione di recedere dal contratto per posta o via e-mail ai recapiti indicati.

12. Effetti della cancellazione / recesso

Ove l'utente decida di annullare l'acquisto nei tempi indicati nella precedente sezione 10 (Il diritto dell'utente di cambiare idea dopo la spedizione), riceverà un rimborso completo comprensivo delle spese di consegna (ove applicabili) entro 14 giorni dalla data di cancellazione, ad eccezione di quanto indicato di seguito. Forniremo il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento che l'utente ha utilizzato per la transazione iniziale, a meno che l'utente non abbia espressamente concordato diversamente.

I prodotti devono essere restituiti con la scatola e l'imballaggio originali, ove ancora possibile, insieme a eventuali accessori e regali gratuiti ricevuti con il prodotto. Il software può essere restituito solo se la scatola è sigillata e non aperta. L'utente deve prendersi ragionevole cura di tutti i prodotti mentre sono ancora in suo possesso.

Eccezioni di rimborso:

Potremmo ridurre il rimborso dovuto all'utente per riflettere qualsiasi perdita di valore del/dei prodotto/i risultante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilirne la natura, le caratteristiche e il corretto funzionamento o richiedere all'utente di pagare la relativa somma ad HP.

Se l'utente richiede espressamente per iscritto di iniziare l'esecuzione dei servizi acquistati, come HP Care Pack, prima della scadenza del periodo di recesso, HP ha il diritto di richiedere all'utente di pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino a quando l'utente non ha informato HP della cancellazione, rispetto ai servizi che rimangono ancora da completare alla data di recesso.

Se i prodotti costituivano un ordine speciale eseguito secondo le specifiche fornite dall'utente, il diritto di recesso non potrà essere esercitato.

13. Reso di articoli facenti parte di un "bundle e/o pack convenienza"

La restituzione dei prodotti acquistati nell'ambito di "bundle e/o pack convenienza" può essere limitata da condizioni specifiche, come descritto nei presenti Termini o altrimenti comunicato all'utente.

Non si potrà procedere con il rimborso di singoli prodotti acquistati nell'ambito di un "bundle e/o pack convenienza". Tuttavia, HP si riserva il diritto di ritirare l'intero pacchetto di prodotti e di rimborsare gli importi pagati, ove possibile, procederà con la sostituzione del singolo prodotto.

14. Reso di merci difettose (Garanzia legale del consumatore)

I Clienti consumatori che acquistano un prodotto HP beneficiano della garanzia legale di conformità a cui HP è tenuta in base all'art. 130 del Codice del Consumo, in qualità di venditrice, in caso di difetto di conformità del prodotto rispetto al contratto ("Garanzia legale"). Tali diritti sono indipendenti e complementari alla garanzia limitata HP e agli HP Care Pack (vedere di seguito) e non sono in alcun modo influenzati da essi.

Ai sensi di legge, in caso di applicabilità della Garanzia legale, l'utente ha diritto al ripristino senza spese della conformità del bene mediante: (i) riparazione o sostituzione, oppure (ii) qualora ciò non risulti possibile, ad una riduzione del prezzo di acquisto o alla risoluzione del contratto.

HP in qualità di venditore è responsabile nei confronti dell'utente consumatore dei difetti di conformità del prodotto esistenti al momento della consegna, qualora i medesimi si manifestino entro il termine di due anni dalla data di avvenuta consegna. Se si manifesta un difetto entro il termine di due anni dalla data di avvenuta consegna. L'utente ha comunque l'onere di denunciare il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla sua scoperta.
Vi invitiamo a rivolgervi al nostro supporto tecnico HP in caso assistenza e a visitare la Policy di restituzione di HP Store per maggiori dettagli.

HP può testare i prodotti al momento della restituzione e addebitare all'utente eventuali costi sostenuti da HP se l'utente ha erroneamente affermato che i prodotti restituiti erano inutilizzabili o difettosi. Fai clic qui per ulteriori informazioni: Garanzia legale del consumatore.

15. Garanzia del produttore (Garanzia Limitata HP)

In aggiunta alla Garanzia legale di cui sopra e senza alcun pregiudizio per essa, tutti i prodotti venduti attraverso il sito HP Store sono coperti da una garanzia convenzionale addizionale ai sensi dell'art. 133 del Codice del Consumo (denominata Garanzia Limitata HP"), i cui termini e condizioni sono indicati nei materiali informativi relativi a tutti i prodotti HP e che prescinde dalla qualità di consumatore o professionista dell'acquirente. La Garanzia Limitata HP copre qualsiasi difetto nel materiale o nella lavorazione del prodotto HP per un periodo di 1-3 anni, a seconda del prodotto e come specificato nella sezione "Dettagli tecnici" della pagina del prodotto presente in HP Store e nella Garanzia Limitata HP per il prodotto.

La Garanzia Limitata HP ha inizio alla data di acquisto del prodotto. Se il prodotto è difettoso, HP riparerà, sostituirà il prodotto o ne rimborserà il prezzo di acquisto al momento della restituzione, a discrezione di HP. La Garanzia Limitata HP include parti, manodopera, costi di restituzione al laboratorio o viaggi per la riparazione in loco.

La Garanzia Limitata HP non copre i danni dovuti a impatto, fuoriuscita di liquidi, uso improprio, condizioni ambientali del prodotto non conformi alle specifiche HP o qualsiasi altra causa esterna indicata nella Garanzia Limitata HP per il prodotto.

I termini e le condizioni della garanzia limitata HP associata al prodotto sono disponibili qui: Garanzia Limitata HP.

16. Estensione Garanzia HP Care Pack (HP Care Pack)

HP offre un servizio a pagamento (''HP Care Pack'') consistente in un'estensione della durata della Garanzia limitata HP e/o in un livello di servizio superiore a seconda del prodotto (tempi di riparazione, supporto in loco, sostituzione, ritiro e restituzione da parte di un vettore, installazione da parte di un tecnico HP). HP Care Pack avrà effetto alla data di acquisto del prodotto associato o alla scadenza della Garanzia limitata HP (se si tratta di un HP Care Pack post-garanzia).

HP fornirà i servizi HP Care Pack in conformità con la descrizione e le condizioni del servizio fornite nella pagina del prodotto HP Care Pack di riferimento, nel certificato di registrazione HP Care Pack e nei Termini di supporto HP Care Pack.

Se si acquista un HP Care Pack tramite HP Store, per impostazione predefinita HP fornirà i servizi solo nelle sedi di consegna locali di HP (fare clic qui per i dettagli), se non diversamente indicato nella pagina del prodotto (ad es. supporto con viaggio). Per ulteriori informazioni sulla copertura del supporto HP Care Pack per i prodotti hardware in una posizione geografica diversa, consultare i Termini di supporto HP Care Pack e la pagina del prodotto HP Care Pack per il Care Pack specifico.

Fare clic qui per accedere ai Termini di supporto HP Care Pack.

I servizi di supporto Garanzia Limitata HP e HP Care Pack si applicano in aggiunta e non in sostituzione dei diritti del consumatore previsti dalla legge relativi a beni o servizi difettosi o descritti in modo errato, i cui benefici sono soggetti a condizioni specifiche.

17. Licenze software

Le Condizioni di licenza d'uso del software HP si applicano in caso di utilizzo di prodotti software HP da parte dell'utente. L'utilizzo da parte dell'utente di prodotti software non HP e, eccezionalmente, di alcuni prodotti software HP può essere regolato da condizioni di licenza diverse secondo quanto previsto da tali prodotti.

In alcuni casi, il consenso esplicito alle condizioni di licenza del fornitore del software è un prerequisito per l'utilizzo del software. Se l'utente decide di non accettare tali condizioni di licenza e se l'uso del prodotto per un uso normale non è possibile senza questo consenso, possiamo accettare la restituzione del prodotto solo se non è stato ancora messo in funzione dall'utente e ci viene restituito nella confezione originale con un sigillo integro.

18. Voucher elettronici, Codici Coupon

HP può di volta in volta offrire voucher elettronici e altri codici sconto da riscattare presso HP Store ("e-voucher" o "codici coupon"). I codici coupon sono soggetti a termini e condizioni specifici e sono comunicati al cliente. Qualsiasi codice coupon da utilizzare presso HP Online Store Italia viene reso disponibile (direttamente o indirettamente) da HP al cliente senza alcun costo aggiuntivo e deve essere considerato come non scambiabile, non trasferibile e non convertibile in denaro.

19. Risoluzione delle controversie

Tutte le comunicazioni o gli eventuali reclami nei confronti di HP Store dovranno essere indirizzati al Servizio Clienti HP, contattando il numero telefonico 02 3859 4093 o tramite il servizio Chat. I servizi sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 18:00. Oppure è possibile inviare una e-mail a hpstore-it@hp.com .

In aggiunta a quanto sopra indicato, nel caso in cui l'utente ritenga di non aver risolto il proprio problema tramite il Servizio Clienti HP, potrà accedere a una risoluzione extragiudiziale delle controversie tra consumatore e professionista, contattando un organismo ADR per le controversie di consumo di cui all'elenco pubblicato sul sito del Ministero delle Imprese e del Made in Italy e raggiungibile tramite il seguente link: https://www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie, fermo restando il diritto di procedere dinanzi all'autorità giudiziaria competente.

20. Limitazione di responsabilità

Nel caso in cui HP non rispetti le presenti Condizioni Generali, HP sarà responsabile di ogni perdita o danno subito dall'utente derivante dalla violazione o dalla propria condotta negligente, ma non sarà responsabile di eventuali perdite o danni non prevedibili. Una perdita o un danno sono considerati prevedibili quando costituiscono una conseguenza ovvia della violazione da parte di HP o se ragionevolmente prevedibile dall'utente e da HP al momento della stipula del presente contratto.

HP non sarà responsabile della perdita dei dati in quanto si aspetta che l'utente prenda i dovuti accorgimenti per il backup dei dati.

I prodotti vengono forniti in conformità con le presenti Condizioni Generali per l'utilizzo da parte dell'utente in qualità di Cliente consumatore. HP non sarà responsabile per qualsiasi perdita di profitto, affari, opportunità commerciali o interruzione dell'attività nel caso in cui i prodotti forniti siano utilizzati per scopi commerciali, aziendali o di rivendita.

HP non esclude né limita la responsabilità per morte o lesioni personali (anche nella misura causata dalla sua negligenza), per inadempienza, per ogni violazione di qualsiasi impegno in materia di titolo, possesso in buona fede e libertà da vincoli derivanti dalla legge vigente, per frode, falsa dichiarazione fraudolenta, violazione dei diritti dell'utente in relazione ai prodotti o qualsiasi falsa dichiarazione su una questione fondamentale per la sua capacità di adempiere agli obblighi contrattuali o qualsiasi altra responsabilità che non può essere esclusa o limitata dalla legge.

21. Protezione dei dati personali

HP utilizzerà le informazioni fornite dall'utente esclusivamente (i) per elaborare l'ordine, fornire prodotti e supporto, e (ii) per le finalità specificate all'interno dell'Informativa sulla privacy di HP. Raccoglieremo e utilizzeremo i dati personali dell'utente solo nel pieno rispetto della legge applicabile (e in particolare con il Decreto Legislativo 20 giugno 2003, n. 196 e il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati personali "GDPR") e dell'Informativa sulla privacy di HP disponibile all'indirizzo https://www.hp.com/it- it/privacy/privacy.html. Per esercitare i diritti di accesso, rettifica, opposizione o cancellazione, utilizzare il modulo "Contatta HP Privacy Office" disponibile nell'Informativa sulla privacy di HP. La casella di ricerca su questo sito Web ("Casella di ricerca") è offerta da Doofinder, S. L. ("Doofinder") e l'informativa privacy di Doofinder (disponibile all'indirizzo http://www.doofinder.com/privacy) si applica all'utilizzo della casella di ricerca da parte dell'utente.

22. Smaltimento di materiali elettrici ed elettronici

I prodotti elettronici che avete acquistato o quelli di cui volete eventualmente disfarvi non possono essere smaltiti a fine vita con i normali rifiuti domestici. Potranno essere riconsegnati gratuitamente in un punto di raccolta autorizzato, per essere trattati in modo responsabile nel pieno rispetto dell'ambiente. Per una lista dei punti di raccolta comunali potete consultare www.cdcraee.it. e ulteriori informazioni sono disponibili su www.hp.com/it/recycle.

Ritiro Prodotti usati di tipo equivalente (art. 22 del D.Lgs. 49/2014) – RAEE domestici equivalenti

In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 11 e 22 del D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, HP ITALY s.r.l., a fronte della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica (AEE) destinata a un nucleo domestico o comunque classificabile come AEE domestica in accordo alla definizione di cui all'art. 4 comma 1 lettera l) del d.lgs. 49/2014, mediante acquisto sul sito HP Store, offre al cliente consumatore il ritiro gratuito, in ragione di uno contro uno, dell'apparecchiatura elettrica ed elettronica usata (materiali di consumo esclusi) da conferire come rifiuto, a condizione che sia di tipo equivalente all'apparecchiatura nuova fornita (RAEE equivalente) e che sia classificabile come RAEE domestico. Il ritiro del RAEE domestico equivalente sarà effettuato presso il luogo di consegna del prodotto nuovo. Per usufruire del ritiro gratuito del RAEE domestico equivalente il cliente consumatore deve comunicarne la volontà al momento dell'ordine del prodotto nuovo oppure entro massimo 180 giorni lavorativi dalla data di emissione della fattura, contattando HP via e-mail all'indirizzo hp1to1@erp-recycling.org allegando copia della fattura di acquisto alla richiesta di ritiro. La quantità dei RAEE domestici equivalenti di cui viene chiesto il ritiro, non può essere superiore rispetto alla quantità dei prodotti di analoga tipologia acquistati. HP ITALY s.r.l., verificata la sussistenza della richiesta, provvederà a gestire il ritiro del RAEE domestico equivalente avvalendosi di fornitori qualificati che provvederanno a contattare il cliente consumatore per concordare la data di ritiro. Alla data concordata, il cliente consumatore dovrà provvedere affinché il RAEE domestico equivalente sia già pronto per il ritiro (scollegato dalla corrente, etc.). Il ritiro può essere rifiutato nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale incaricato dello stesso ritiro o nel caso in cui risulti evidente che il RAEE domestico equivalente non contenga i suoi componenti essenziali o contenga rifiuti diversi dai RAEE. Le modalità di gestione dei RAEE ritirati, previste dal d.lgs 49/2014 impongono a HP ITALY s.r.l di acquisire nome, cognome e indirizzo del cliente consumatore che desidera avvalersi del diritto alla restituzione del RAEE domestico equivalente; pertanto, tali dati personali saranno utilizzati anche per adempiere a quest'obbligo legislativo. Nel caso in cui il RAEE domestico equivalente contenga dati personali, il cliente consumatore dovrà provvedere a cancellarli preventivamente al ritiro e in ogni caso, accetterà esplicitamente di sollevare HP ITALY s.r.l. da ogni responsabilità relativa alla gestione di questi dati, prevista dalle norme applicabili.

23. Altri termini applicabili

Una volta inoltrato l'ordine, HP potrà comunicare con l'utente elettronicamente in relazione a quest'ultimo (ad es. tramite e-mail, SMS o pubblicando avvisi sull'HP Store).

Le presenti Condizioni Generali, così come la vendita di prodotti e servizi tramite HP Store, sono rette dalla legge italiana e sono soggette alla giurisdizione italiana.

I prodotti e i servizi acquistati in base alle presenti Condizioni Generali sono esclusivamente finalizzati all'utilizzo da parte dell'utente in quanto Cliente consumatore; non è consentita un'ulteriore commercializzazione (ad es. rivendita o noleggio a scopo di lucro).

I prodotti HP sono soggetti alle leggi sull'esportazione. Dopo la consegna, l'utente dovrà conformarsi alla legge e alle norme applicabili qualora esporti prodotti HP al di fuori dall'Unione europea (UE).
L'utente potrebbe avere ulteriori diritti secondo quanto previsto dalle normative vigenti a livello locale. Nella misura in cui le presenti Condizioni Generali, la garanzia limitata, la licenza standard o i termini di HP Care Pack siano incoerenti con le leggi del Paese in cui HP ha consegnato i prodotti o il supporto all'utente, si ritengono modificati in modo da essere conformi a quanto previsto dalla legge locale.

Nota importante: nell'eventualità in cui l'utente non abbia accesso ad alcuna delle condizioni a cui si fa riferimento nelle presenti Condizioni Generali, come l'Informativa sulla privacy di HP, i termini HP Care Pack o i termini della Licenza software HP, chiediamo all'utente di rivolgersi al Servizio Clienti HP e chiederne una copia. I termini e le condizioni aggiuntive a cui si fa riferimento e che sono in vigore al momento dell'invio dell'ordine regoleranno tale ordine; quindi, si consiglia di stamparne e conservarne una copia per riferimento futuro.

24. Clausole Vessatorie

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, l'utente dichiara di aver letto e di accettare specificamente i seguenti articoli delle presenti Condizioni Generali: Art. 3 (Prezzi, Tasse e spese di spedizione); Art. 5 (Ordini); Art. 6 (Mancata evasione dell'ordine); Art. 7 (Annullamento dell'ordine da parte dell'utente prima della spedizione); Art. 8 (Consegna); Art. 10 (Il diritto dell'utente di cambiare idea dopo la spedizione); Art. 12 (Effetti della cancellazione/recesso); Art. 13 (Reso di articoli facenti parte di bundle e/o pack convenienza); Art. 14 (Reso di merci difettose); Art. 15 (Garanzia del produttore); Art. 20 (Limitazione di responsabilità); Art. 21 (Protezione dei dati personali); Art. 23 (Altri termini applicabili).

Allegato: Condizioni d'uso di HP Private Store

Le presenti Condizioni d'uso di HP Private Store ("Condizioni d'uso") regolano qualsiasi utilizzo degli HP Private Store e sono in aggiunta alle Condizioni Generali per i Clienti commerciali di cui sopra e alle Condizioni d'uso HP pubblicate separatamente. L'utente potrà accedere a uno degli HP Private Store per Clienti consumatori (i quali sono, alla data delle presenti Condizioni Generali, HP Store Studenti, HP Store Dipendenti HP, HP Store Dipendenti) se soddisfa i criteri indicati di seguito:

1. HP Store Studenti è disponibile per i clienti consumatori di età superiore ai 16 anni che studiano presso un istituto di istruzione riconosciuto in Italia. L'idoneità ad accedere all'HP Student Store scadrà al termine degli studi presso l'istituto di istruzione partecipante. Per accedere all'HP Student Store è necessario innanzitutto registrarsi utilizzando l'indirizzo e-mail dello studente fornito dall'istituto di istruzione. HP si riserva il diritto di eseguire controlli di idoneità utilizzando l'indirizzo e-mail dello studente che verrà fornito in sede di registrazione. Se l'istituto non è riconosciuto/fa parte dell'HP Student Store, inviare un'e-mail a acquisto.hpstore@hp.com per il supporto.
2. HP Store Dipendenti HP è disponibile per i clienti consumatori dipendenti di HP. L'idoneità dell'utente ad accedere ad HP Store Dipendenti HP terminerà in caso di cessazione del rapporto di lavoro con HP. Per accedere ad HP Store Dipendenti è necessario innanzitutto registrarsi utilizzando l'indirizzo e-mail aziendale fornito da HP. HP si riserva il diritto di eseguire controlli di idoneità utilizzando l'indirizzo e-mail che verrà fornito in sede di registrazione.
3. HP Store Dipendenti (EPP) è disponibile per i clienti consumatori impiegati da un'organizzazione che partecipa al programma HP External Employee Purchase Program (EPP). L'idoneità dell'utente ad accedere ad HP Store Dipendenti (EPP) cesserà non appena il rapporto di lavoro con l'azienda partecipante volgerà al termine o nel caso in cui tale società venga rimossa dal programma di acquisto per dipendenti esterni HP. Per accedere ad HP Store Dipendenti (EPP) è necessario innanzitutto registrarsi utilizzando l'indirizzo e-mail della propria azienda fornita dal proprio datore di lavoro. HP si riserva il diritto di eseguire controlli di idoneità utilizzando l'indirizzo e-mail che verrà fornito in sede di registrazione.

Se non si soddisfano i criteri di idoneità per l'accesso ad un HP Private Store, sarà comunque possibile acquistare prodotti e servizi HP tramite HP Store.

Se si soddisfano i requisiti di idoneità di cui sopra, dopo la registrazione a uno degli HP Private Store è possibile accedere all'HP Private Store applicabile accedendo con un nome utente e una password. Gli HP Private Store forniscono l'accesso a offerte speciali e sconti non disponibili su HP Store (tutti denominati "Vantaggi”). L'utente sarà in grado di accedere all'HP Private Store pertinente una volta registrato. L'utente non potrà più accedere ai vantaggi dell’HP Private Store se cesserà di soddisfare i criteri di idoneità. I vantaggi possono essere utilizzati solo per acquistare prodotti sull'HP Private Store. I vantaggi possono essere soggetti a modifica o cancellazione in qualsiasi momento, ma le modifiche non influiranno su alcun ordine in relazione al quale abbiamo già inviato all'utente una conferma. I vantaggi di un HP Private Store non possono essere utilizzati insieme ad altre offerte o promozioni.

I prodotti e i servizi acquistati negli HP Private Store sono destinati esclusivamente all'utilizzo personale da parte dell’utente in quanto Cliente consumatore (ovvero un individuo che acquista prodotti o servizi per l'uso interamente o principalmente al di fuori della propria attività commerciale, attività, artigianato o professione) e non per la rivendita o il noleggio immediati. È severamente vietato ogni abuso dell'accesso all'HP Private Store, incluso il mancato rispetto o qualsiasi tentativo di eludere i criteri di idoneità, la rivendita o il noleggio di prodotti acquistati a fini di guadagno commerciale o altri comportamenti in violazione delle presenti Condizioni Generali. L'abuso può comportare l'annullamento dell'accesso dell'utente all'HP Private Store applicabile oltre che la futura interdizione da ogni altro HP Private Store.

Data di revisione: Ottobre 2026

CONDIZIONI GENERALI DI HP ONLINE STORE PER CLIENTI COMMERCIALI

I presenti termini e condizioni sono applicabili se l'utente è un Cliente commerciale (ovvero un individuo o un'azienda che acquista prodotti o servizi per uso professionale riportando espressamente nella casella riservata all'inserimento dei dati anagrafici di appartenere alla categoria "Azienda", inserendovi contestualmente la propria partita IVA (in seguito "cliente commerciale").

Se l'utente è un Cliente consumatore (ovvero un individuo che acquista prodotti o servizi per uso non commerciale riportando espressamente nella casella riservata all'inserimento dei dati anagrafici di appartenere alla categoria "Privato", inserendovi contestualmente il proprio CODICE FISCALE (in seguito "cliente consumatore"), si prega di consultare le relative Condizioni Generali HP per i consumatori disponibili qui.

1. Informazioni di contatto

HP Italy S.r.l. ("HP")
Via Carlo Donat Cattin, 5 – 20063 Cernusco sul Naviglio (MI), Italia REA: MI - 2058259
Partita IVA: 08954150960
Telefono: +39 02 38594093
Contatti: https://www.hp.com/it-it/shop/offer.aspx?p=contact-hp-store
E-mail: hpstore-it@hp.com

2. Oggetto

Le presenti Condizioni Generali HP per i clienti commerciali (i "Termini") disciplinano qualsiasi acquisto a distanza effettuato online o telefonicamente da un Cliente commerciale per prodotti e servizi disponibili nel sito HP Online Store (di seguito, il "Sito" o "HP Online Store") indipendentemente da eventuali altri termini concordati con HP. Prima di perfezionare qualsivoglia acquisto, vi invitiamo a leggere attentamente i termini e le condizioni indicati di seguito. Se non si accettano le presenti Condizioni Generali, si prega di non procedere con l'ordine di alcun prodotto o servizio dal Sito.

Eventuali Clienti consumatori che accedono a questo sito devono invece fare riferimento alle Condizioni Generali HP Online Store per i clienti consumatori.

Accedendo al Sito l'utente accetta senza riserve le Condizioni d'uso del sito HP.

3. Prezzi, tasse e spese di spedizione

I prezzi dei prodotti e/o servizi HP, le eventuali spese di spedizione e i termini di pagamento applicati saranno quelli indicati sul sito HP Online Store al momento dell'ordine online o telefonico. HP può applicare sconti limitati nel tempo.

Per maggiori informazioni per i costi di spedizione si prega di fare riferimento alle FAQ.

Ove applicabile, i prezzi riportati sul Sito includono tasse, dazi, prelievi o oneri simili, ad esempio eventuali imposte sul valore aggiunto ("IVA"), copyright e/o imposte ambientali applicabili; nessun sistema di rimborso delle imposte sul valore aggiunto per i residenti all'estero è attualmente disponibile presso HP. Per vedere i prezzi al netto dell'IVA applicabile, accertarsi che la casella "Mostra prezzi IVA inclusa" sia deselezionata nell'angolo in alto a destra della pagina del prodotto.

Prima di inoltrare l'ordine, l'utente potrà rivedere i prezzi dei prodotti, le eventuali imposte sul valore aggiunto e le spese di consegna applicabili.

Nel caso in cui si ritenga che l'ordine abbia un errore di prezzo, si prega di informare tempestivamente HP. Non sussiste alcun obbligo in capo ad HP di fornire il prodotto ad un prezzo errato (inferiore), ove l'errore di prezzo sia evidente, oltre che ragionevolmente riconoscibile dall'utente come errore materiale di prezzo.

HP si riserva il diritto di modificare le informazioni, i prodotti e/o i prezzi pubblicati sull'HP Online Store in qualsiasi momento, ma le modifiche non influiranno su alcun ordine in relazione al quale abbia già inviato all'utente una conferma d'ordine.

4. Fatturazione e metodi di pagamento

HP Italy trasmetterà tutte le fatture originali e le note di credito attraverso il sistema SDI. Le fatture e le note di credito, con indirizzo di fatturazione estero, verranno inviate via e-mail all'indirizzo di posta elettronica inserito in fase di ordine. Se non si dispone di Adobe Reader, scaricarlo qui.
I dettagli dei metodi di pagamento accettati da HP sono disponibili qui: Metodi di pagamento.

5. Ordini

Una volta eseguito l'ordine, non è possibile modificarlo, ad eccezione di quanto descritto nelle presenti Condizioni Generali. Possono apportarsi modifiche all'indirizzo di consegna senza annullamento e sostituzione dell'ordine, ma sono soggette a verifiche dei tempi e della sicurezza. Per ulteriori dettagli consultare: Come cambiare o cancellare il mio ordine prima della spedizione.

HP si riserva il diritto di rivedere l'ordine. In caso di irregolarità o incongruenze nell'ordine o di mancato superamento dei controlli di pagamento e antifrode, HP potrà rifiutare l'ordine. L'ordine verrà elaborato da HP non appena convalidato. HP invierà all'utente una conferma d'ordine o un avviso di rifiuto non appena ragionevolmente possibile.

Il contratto di vendita tra l'utente e HP si considera stipulato solo in seguito all'invio da parte di HP della conferma d'ordine all'utente.

Nei limiti di quanto previsto dalla legge, potremmo utilizzare le informazioni personali fornite al fine di condurre adeguati controlli di pagamento e antifrode. Le informazioni personali fornite dall'utente potranno essere oggetto di verifica da parte di un'agenzia di riferimento del credito o di prevenzione delle frodi che potrà tenere un registro di tali informazioni.

6. Mancata evasione dell'ordine

In rare occasioni, potrebbe verificarsi una mancata evasione dell'ordine (indipendentemente dal fatto che il pagamento sia stato eseguito o meno), per motivi sopraggiunti in seguito all'invio dell'e-mail di conferma dell'ordine all'utente. In tal caso, non appena ragionevolmente possibile e non oltre la data di consegna prevista, contatteremo l'utente per istruzioni oppure rifiuteremo l'ordine e informeremo l'utente di tale annullamento. Le ragioni della mancata evasione dell'ordine potrebbero essere le seguenti:

- HP ha individuato un errore nel prezzo o nella descrizione del prodotto;
- l'indirizzo di consegna dell'utente è al di fuori delle nostre aree di consegna indicate, per i dettagli si prega di visitare la sezione Informazioni sulla consegna;
- limiti imprevisti alle nostre risorse non ragionevolmente prevedibili;
- l'utente non soddisfa i requisiti minimi di credito di HP, la transazione dell'utente è stata rifiutata dalla banca, i pagamenti non vengono effettuati in conformità con i termini del metodo di pagamento selezionato o vi è un ragionevole sospetto che l'ordine sia stato eseguito in modo fraudolento; oppure
- il prodotto non è disponibile a causa dei vincoli di fornitura di materiali e non abbiamo avuto la ragionevole opportunità di avvisare l'utente in anticipo.

Se il pagamento è stato eseguito e l'ordine viene annullato, a sola discrezione di HP, emetteremo un accredito appropriato sull'account dell'utente oppure emetteremo il rimborso completo con lo stesso metodo utilizzato per pagare (oppure potrebbe contattare l'utente per ottenere informazioni a tal fine).

7. Annullamento dell'ordine da parte dell'utente prima della spedizione

HP da sempre fa del suo meglio per accontentare ogni richiesta dei propri clienti. Tuttavia, in alcuni casi, non riusciamo a garantire che l'annullamento dell'ordine vada a buon fine.
Nel caso in cui l'utente desideri annullare l'ordine prima della spedizione, il modo più veloce per elaborare la richiesta è tramite la pagina "Traccia il mio ordine". Per maggiori informazioni visita Come cambiare o cancellare il mio ordine prima della spedizione.

In caso di annullamento prima della spedizione, HP rimborserà all'utente i pagamenti ricevuti dall'utente, inclusi i costi di consegna (ove applicabili).

I clienti commerciali non hanno alcun diritto di recesso senza giustificato motivo (ad es. merce danneggiata all'arrivo) per ordini personalizzati o una volta che l'ordine è stato spedito.

8. Consegna

Le consegne vengono effettuate esclusivamente in Italia (Repubblica di San Marino e Stato Vaticano sono esclusi). In HP Store, offriamo ai nostri clienti un servizio di consegna veloce ed affidabile. Per i prodotti disponibili a magazzino, la consegna avviene generalmente entro 48–72 ore lavorative dall'accettazione dell'ordine. Per le destinazioni remote, i tempi di consegna potrebbero essere superiori.
Il Cliente riceverà via email da HP la notifica di accettazione dell'Ordine una volta verificati con successo i dati di pagamento.
I tempi indicati rappresentano delle stime e non sono garantiti.

HP declina ogni responsabilità per qualsivoglia ritardo se tale ritardo o mancanza di consegna è imputabile a cause al di fuori del proprio ragionevole controllo quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: azioni di sciopero di terzi, terrorismo, guerra, disastri naturali, tempo avverso (Causa di forza maggiore). HP contatterà l'utente il prima possibile per comunicare l'inconveniente e adotterà ogni misura necessaria per ridurre al minimo l'effetto del ritardo.

Per quei prodotti che non sono immediatamente disponibili in magazzino è indicato un tempo di consegna stimato accanto alla descrizione del prodotto. Se l'utente ordina un prodotto non immediatamente disponibile in magazzino: (i) la conferma dell'ordine specificherà la data di consegna stimata; o (ii) laddove una data di consegna stimata non sia ancora disponibile, invieremo un'e-mail all'utente una volta che il prodotto è disponibile e pronto per la spedizione con la data di consegna stimata. Se un articolo su un ordine "di gruppo" ha un tempo di consegna prolungato, ci riserviamo il diritto di trattenere l'ordine dell'utente fino a quando non saremo in grado di consegnare tutti gli articoli. Se l'utente desidera ordinare un articolo simile che è disponibile o annullare un articolo che ha una disponibilità limitata all'interno di un ordine "di gruppo", l'utente dovrà annullare l'articolo sul proprio ordine originale ed eseguire un altro ordine separatamente.

9. Proprietà e trasferimento del prodotto

La proprietà dei prodotti hardware passa all'utente (o al fornitore di servizi finanziari, ove applicabile) una volta completato il pagamento e alla consegna dei prodotti. Il rischio di perdita e danneggiamento passa all'utente al momento della consegna.

Spetta all'utente verificare le condizioni del prodotto che gli è stato consegnato. Il Cliente è invitato a verificare il numero di prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura. Il Cliente è altresì invitato a indicare sul documento di trasporto del vettore, eventuali anomalie, accettando il pacco con riserva. Le riserve devono essere chiare, precise e complete (a mero titolo esemplificativo: lato sinistro della scatola ammaccato e indicazione del prodotto danneggiato; scatola manomessa e ri-nastrata e indicazione del prodotto mancante). Il ricevimento senza riserve dei prodotti, infatti, non consente all'utente di agire in giudizio nei confronti del vettore, nel caso di perdita o danneggiamento dei prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del vettore stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna, purché in quest'ultimo caso, il danno sia denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, si raccomanda inoltre all'utente di darne pronta comunicazione a HP. Resta ferma, in ogni caso, l'applicazione delle norme in materia di diritto di recesso e garanzia legale di conformità.

10. Garanzia del produttore (Garanzia Limitata HP)

La Garanzia Limitata HP copre qualsiasi difetto nel materiale o nella lavorazione del prodotto HP per un periodo di 1-3 anni, a seconda del prodotto e come specificato nella sezione "Dettagli tecnici" della pagina del prodotto presente in HP Store e nella Garanzia Limitata HP per il prodotto.

La Garanzia Limitata HP ha inizio alla data di acquisto del prodotto. Se il prodotto è difettoso, HP riparerà o sostituirà il prodotto o rimborserà il prezzo di acquisto al momento della restituzione, a discrezione di HP. La Garanzia Limitata HP include parti, manodopera, costi di restituzione all'officina o viaggi per la riparazione in loco.

La Garanzia Limitata HP non copre i danni dovuti a impatto, fuoriuscita di liquidi, uso improprio, condizioni ambientali del prodotto non conformi alle specifiche HP o qualsiasi altra causa esterna indicata nella Garanzia Limitata HP per il prodotto.

Nella misura consentita dalla legge locale, ove applicabile:

- La Garanzia Limitata HP costituisce il contratto di garanzia completo ed esclusivo tra l'utente e HP in relazione al prodotto hardware acquistato.
- Ad eccezione di quanto sopra indicato, in nessun caso HP sarà responsabile di eventuali danni causati dal prodotto hardware HP o dal mancato funzionamento del prodotto hardware HP, inclusi eventuali mancati profitti o risparmi, perdita di utilizzo, perdita di dati o software o costi di recupero della programmazione o della riproduzione di qualsiasi programma o dati memorizzati sul prodotto o danni speciali, incidentali o consequenziali.

I termini e le condizioni della Garanzia Limitata HP associata al prodotto sono disponibili qui: Dichiarazione di garanzia limitata HP.

11. Estensione Garanzia HP Care Pack (HP Care Pack)

HP offre un servizio a pagamento (''HP Care Pack'') consistente in un'estensione della durata della Garanzia limitata HP e/o in un livello di servizio superiore a seconda del prodotto (tempi di riparazione, supporto in loco, sostituzione, ritiro e restituzione da parte di un vettore, installazione da parte di un tecnico HP). HP Care Pack avrà effetto alla data di acquisto del prodotto associato o alla scadenza della Garanzia limitata HP (se si tratta di un HP Care Pack post-garanzia).
HP fornirà i servizi HP Care Pack in conformità con la descrizione e le condizioni del servizio fornite nella pagina del prodotto HP Care Pack di riferimento, nel certificato di registrazione HP Care Pack e nei Termini di supporto HP Care Pack. Se si acquista un HP Care Pack tramite questo HP Online Store, per impostazione predefinita HP fornirà i servizi solo nelle sedi di consegna locali di HP (fare clic qui per i dettagli), se non diversamente indicato nella pagina del prodotto (ad es. supporto con viaggio). Per ulteriori informazioni sulla copertura del supporto HP Care Pack per i prodotti hardware in una posizione geografica diversa, consultare i Termini di supporto HP Care Pack e la pagina del prodotto HP Care Pack per il Care Pack specifico. Fare clic qui per accedere ai Termini di supporto HP Care Pack.

12. Licenze software

Le Condizioni di licenza d'uso del software di HP si applicano in caso di utilizzo di prodotti software HP da parte dell'utente. L'utilizzo da parte dell'utente di prodotti software non HP e, eccezionalmente, di alcuni prodotti software HP può essere regolato da condizioni di licenza diverse secondo quanto previsto da tali prodotti.

In alcuni casi, il consenso esplicito alle condizioni di licenza del fornitore del software è un prerequisito per l'utilizzo del software. Invitiamo l'utente a controllare le condizioni di licenza prima dell'acquisto. I clienti aziendali non hanno il diritto di restituire il software una volta che è stato aperto e utilizzato senza motivo (ad es. danneggiato all'arrivo).

13. Voucher elettronici, Codici Coupon

HP può di volta in volta offrire voucher elettronici e altri codici sconto da riscattare presso HP Store (“e-voucher" o “codici coupon"). I codici coupon sono soggetti a termini e condizioni specifici e sono comunicati al cliente. Qualsiasi codice coupon da utilizzare presso HP Online Store Italia viene reso disponibile (direttamente o indirettamente) da HP al cliente senza alcun costo aggiuntivo e deve essere considerato come non scambiabile, non trasferibile e non convertibile in denaro.

14. Eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo

HP non sarà ritenuta responsabile di eventuali ritardi o mancati obblighi ai sensi del presente documento se il ritardo o il difetto deriva da qualsiasi causa che esula dal nostro ragionevole controllo.

15. Limitazione di Responsabilità

Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità di HP per i danni comunque derivanti dall’esecuzione del presente contratto è limitata al danno emergente e non potrà superare un importo pari alla maggior somma tra Euro 1.000.000,00 (un milione di Euro) e il valore del corrispettivo dell’Ordine da cui ha tratto origine l’evento dannoso.

HP non esclude né limita la responsabilità per morte o lesioni personali (anche nella misura causata dalla sua negligenza), per inadempienza, per ogni violazione di qualsiasi impegno in materia di titolo, possesso in buona fede e libertà da vincoli derivanti dalla legge vigente, per frode, falsa dichiarazione fraudolenta, violazione dei diritti dell'utente in relazione ai prodotti o qualsiasi falsa dichiarazione su una questione fondamentale per la sua capacità di adempiere agli obblighi contrattuali o qualsiasi altra responsabilità che non può essere esclusa o limitata dalla legge.

16. Protezione dei dati personali

HP utilizzerà le informazioni fornite dall’utente esclusivamente: (i) per elaborare l'ordine, fornire prodotti e supporto; e (ii) per le finalità specificate all’interno dell’Informativa sulla privacy di HP. Raccoglieremo e utilizzeremo i dati personali dell'utente solo nel pieno rispetto della legge applicabile (e in particolare con il Decreto Legislativo 20 giugno 2003, n. 196 e il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati personali “GDPR”) e dell'Informativa sulla privacy di HP disponibile all'indirizzo https://www.hp.com/it-it/privacy/privacy.html. Per esercitare i diritti di accesso, rettifica, opposizione o cancellazione, utilizzare il modulo "Contatta HP Privacy Office" disponibile nell'Informativa sulla privacy di HP.

La casella di ricerca su questo sito Web ("Casella di ricerca") è offerta da Doofinder, S. L. ("Doofinder") e l’informativa privacy di Doofinder (disponibile all'indirizzo http://www.doofinder.com/privacy) si applica all'utilizzo della casella di ricerca da parte dell'utente.

17. Smaltimento di materiali elettrici ed elettronici

I prodotti elettronici che avete acquistato o quelli di cui volete eventualmente disfarvi non possono essere smaltiti a fine vita con i normali rifiuti domestici. Potranno essere riconsegnati gratuitamente in un punto di raccolta autorizzato, per essere trattati in modo responsabile nel pieno rispetto dell’ambiente. . Per una lista dei punti di raccolta comunali potete consultare www.cdcraee.it. e ulteriori informazioni sono disponibili su www.hp.com/it/recycle.

Ritiro Prodotti usati di tipo equivalente (art. 22 del D.Lgs. 49/2014) – RAEE domestici equivalenti

In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 11 e 22 del D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, HP ITALY s.r.l., a fronte della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica (AEE) destinata a un nucleo domestico o comunque, classificabile come AEE domestica in accordo alla definizione di cui all’art. 4 comma 1 lettera l) del

d.lgs. 49/2014, mediante acquisto sul sito HP Store, offre al cliente consumatore il ritiro gratuito, in ragione di uno contro uno, dell'apparecchiatura elettrica ed elettronica usata (materiali di consumo esclusi) da conferire come rifiuto, a condizione che sia di tipo equivalente all'apparecchiatura nuova fornita (RAEE equivalente) e che sia classificabile come RAEE domestico. Il ritiro del RAEE domestico equivalente sarà effettuato presso il luogo di consegna del prodotto nuovo. Per usufruire del ritiro gratuito del RAEE domestico equivalente il cliente consumatore deve comunicarne la volontà al momento dell'ordine del prodotto nuovo oppure entro massimo 180 giorni lavorativi dalla data di emissione della fattura, contattando HP via e-mail all'indirizzo hp1to1@erp-recycling.org allegando copia della fattura di acquisto alla richiesta di ritiro. La quantità dei RAEE domestici equivalenti di cui viene chiesto il ritiro, non può essere superiore rispetto alla quantità dei prodotti di analoga tipologia acquistati. HP ITALY s.r.l., verificata la sussistenza della richiesta, provvederà a gestire il ritiro del RAEE domestico equivalente avvalendosi di fornitori qualificati che provvederanno a contattare il cliente consumatore per concordare la data di ritiro. Alla data concordata, il cliente consumatore dovrà provvedere affinché il RAEE domestico equivalente sia già pronto per il ritiro (scollegato dalla corrente, etc.). Il ritiro può essere rifiutato nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale incaricato dello stesso ritiro o nel caso in cui risulti evidente che il RAEE domestico equivalente non contenga i suoi componenti essenziali o contenga rifiuti diversi dai RAEE. Le modalità di gestione dei RAEE ritirati, previste dal d.lgs. 49/2014 impongono a HP ITALY s.r.l di acquisire nome, cognome e indirizzo del cliente consumatore che desidera avvalersi del diritto alla restituzione del RAEE domestico equivalente; pertanto, tali dati personali saranno utilizzati anche per adempiere a quest'obbligo legislativo. Nel caso in cui il RAEE domestico equivalente contenga dati personali, il cliente consumatore dovrà provvedere a cancellarli preventivamente al ritiro e in ogni caso, accetterà esplicitamente di sollevare HP ITALY s.r.l. da ogni responsabilità relativa alla gestione di questi dati, prevista dalle norme applicabili.

Ritiro RAEE professionali (art. 24 del d.lgs. 49/2014)

Per quanto riguarda i RAEE professionali, così come definiti dall'art. 4 comma 1 lettera m) del d.lgs. 49/2014, HP Italy S.r.l. provvede al ritiro secondo i termini e le condizioni applicabili alla gestione dei RAEE professionali, secondo quanto previsto dall'art. 24 del d.lgs. 49/2014 e dalle specifiche T&C del Programma di Riciclo per RAEE professionali implementato da HP Italy S.r.l. e disponibili al seguente link:
https://hardware-recycle.ext.hp.com/ui/resources/docs/terms_and_conditions/emea/Hardware_TnC_EMEA_it.pdf .

La richiesta di Ritiro RAEE Professionali va effettuata al seguente link:
https://hardware-recycle.ext.hp.com/ui/index.html?landing=business&languageCode=it&countryCode=IT#/recycle/schedule-pickup/get-started

18. Altri termini applicabili

Una volta inoltrato l'ordine, HP potrà comunicare con l'utente elettronicamente in relazione a quest'ultimo (ad es. tramite e-mail, SMS o pubblicando avvisi sull'HP Online Store).

Le presenti Condizioni Generali, così come la vendita di prodotti e servizi tramite HP Store, sono rette dalla legge italiana e sono soggette alla giurisdizione italiana. Tuttavia, HP o la sua affiliata, possono intentare causa per il pagamento nel Paese in cui si trova l'utente.

I prodotti e i servizi acquistati in base alle presenti Condizioni Generali sono esclusivamente finalizzati all'utilizzo interno da parte dell'utente; non è consentita un'ulteriore commercializzazione (ad es. rivendita o noleggio a scopo di lucro).

I prodotti HP sono soggetti alle leggi sull'esportazione. Dopo la consegna, l'utente dovrà conformarsi alla legge e alle norme applicabili qualora esporti prodotti HP al di fuori dell'Unione europea (UE).

L'utente potrebbe avere ulteriori secondo quanto previsto dalle normative vigenti a livello locale.

Nota importante: nell'eventualità in cui l'utente non abbia accesso ad alcuna delle condizioni a cui si fa riferimento nelle presenti Condizioni Generali, come l'Informativa sulla privacy di HP, Termini della garanzia limitata HP, i termini HP Care Pack o i termini della Licenza software HP, chiediamo all'utente di rivolgersi al Servizio Clienti HP

e chiederne una copia. I termini e le condizioni aggiuntive a cui si fa riferimento e che sono in vigore al momento dell'invio dell'ordine regoleranno tale ordine; quindi, si consiglia di stamparne e conservarne una copia per riferimento futuro.

19. Clausole Vessatorie

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, l'utente dichiara di aver letto e di accettare specificamente i seguenti articoli delle presenti Condizioni Generali: Art. 3 (Prezzi, Tasse e spese di spedizione); Art. 5 (Ordini); Art. 6 (Mancata evasione dell'ordine); Art. 7 (Annullamento dell'ordine da parte dell'utente prima della spedizione); Art. 8 (Consegna); Art. 10 (Garanzia del produttore); Art. 14 (Eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo); Art. 15 (Limitazione di responsabilità); Art. 16 (Protezione dei dati personali); Art. 18 (Altri termini applicabili).

ALLEGATO: Condizioni d'uso di HP Private Store

Le presenti Condizioni d'uso di HP Private Store ("Condizioni d'uso") regolano qualsiasi utilizzo degli HP Private Store e sono in aggiunta alle Condizioni Generali per i Clienti commerciali di cui sopra e alle Condizioni d'uso HP pubblicate separatamente. L'utente potrà accedere a uno degli HP Private Store se sono soddisfatti dei requisiti specifici di idoneità riportati nel processo di registrazione. HP Advantage Aziende è disponibile per i Clienti Professionisti/Aziende in possesso di una Partita IVA registrata in Italia. Questo programma non è destinato ai Clienti consumatori.

Se non si soddisfano i criteri di idoneità per l'accesso ad un HP Private Store, sarà comunque possibile acquistare prodotti e servizi HP tramite HP Online Store.

Se si soddisfano i requisiti di idoneità di cui sopra, dopo la registrazione a uno degli HP Private Store è possibile accedere all'HP Private Store applicabile accedendo con un nome utente e una password. Gli HP Private Store forniscono l'accesso a offerte speciali e risparmi non disponibili su HP Store (tutti denominati "Vantaggi"). L'utente sarà in grado di accedere all'HP Private Store pertinente una volta registrato. L'utente potrà più accedere ai vantaggi di HP Private Store se cesserà di soddisfare i criteri di idoneità. I vantaggi possono essere utilizzati solo per acquistare prodotti sull'HP Private Store. I vantaggi possono essere soggetti a modifica o cancellazione in qualsiasi momento, ma le modifiche non influiranno su alcun ordine in relazione al quale abbiamo già inviato all'utente una conferma. I vantaggi di HP Advantage Aziende non possono essere utilizzati insieme ad altre offerte o promozioni (ad esempio, gli sconti del Programma di acquisto per dipendenti esterni e del Programma di acquisto per i dipendenti HP non sono cumulabili con i Vantaggi HP Advantage Aziende).

I prodotti e i servizi acquistati negli HP Private Store sono destinati all'uso interno dei clienti e non alla rivendita o al noleggio. È severamente vietato ogni abuso dell'accesso all'HP Private Store, inclusi i tentativi di eludere i criteri di idoneità, la rivendita o il noleggio di prodotti acquistati a fini di guadagno commerciale, il mancato rispetto o altri comportamenti in violazione delle presenti Condizioni Generali come determinato da HP a sua esclusiva discrezione. L'abuso può comportare l'annullamento dell'accesso dell'utente all'HP Private Store applicabile oltre che la futura interdizione da ogni altro HP Private Store.
HP si riserva il diritto, in qualsiasi momento e a sua assoluta discrezione, di interrompere l'accesso dell'utente ad HP Advantage Aziende. La decisione di HP su qualsiasi aspetto dell'account, dell'accesso o di qualsiasi aspetto di HP Advantage Aziende o sulla partecipazione di un particolare cliente a esso sarà definitiva.

Data di revisione: Ottobre 2026

Modulo di Recesso

(Completando ed inoltrando il seguente modulo richiedi di recedere dal contratto di acquisto HP Store relativo al seguente ordine di prodotti e/o servizi HP)

Per favore inoltraci il modulo all'indirizzo email hpstore-it@hp.com o via posta ordinaria all'indirizzo:
HP Italy s.r.l., Via Carlo Donat Cattin,5 - 20063 Cernusco sul Naviglio.

Dopo aver ricevuto il tuo modulo di recesso ed aver processato la tua richiesta, ti contatteremo per comunicarti come effettuare il reso. ***Importante* Ti preghiamo di non inviarci nessun prodotto all'indirizzo sopra indicato.**
Il nostro servizio di post-vendita ti contatterà per fornirti ulteriori dettagli riguardo alla gestione del reso.

Il/La sottoscritto/a (*) dichiara di recedere dal contratto di acquisto relativo al seguente ordine di prodotti (*) e/o servizi (*) HP:

Data dell'Ordine (*)

/ /

Ricevuto il (*)

/ /

Firma

(Solo se si spedisce per posta ordinaria)

Data

/ /

Nome & Cognome

Indirizzo

Il Diritto di Recesso si applica in ottemperanza al D.Lgs 21/2014 per acquisti effettuati su HP Online Store Italia in qualità di “Consumatore”.
Per maggiori informazioni consultare le Condizioni Generali di Vendita disponibili su http://store.hp.com/ItalyStore/