



## Definizione di Servizio di Assistenza Remota

臻星服务



Remote Service is a remote technical support provided by MSI to assist users by remotely solving computer software problems.

This service refers to the remote operation, troubleshooting, technical support and other services provided by MSI professional technical engineers through online support or telephone.

This service is available for MSI brand laptops, desktops, and all-in-one PCs and is serviced by MSI authorized service centers.

## SCOPO DEL SERVIZIO

### **Modelli Applicabili:**

Notebook, PC Desktop e All-in-One MSI

### **Prodotti e Accessori NON Idonei**

Computer assemblati autonomamente, accessori esterni quali unità ottiche esterne, mouse, componenti non originali MSI e accessori o componenti non utilizzati nei prodotti MSI.

### **Durata del Servizio:**

Tutti I prodotti coperti dalla garanzia originale sono idonei per il servizio di assistenza remota.

### **Frequenza del Servizio:**

Durante il periodo di garanzia, il cliente può richiedere il servizio di assistenza remota tramite il supporto online sul nostro sito web [url] o tramite il nostro servizio clienti.

**L'ambito dei servizi comprende l'operazione remota di software, applicazioni, impostazioni di sistema e altre interfacce sul computer dell'utente, nonché le operazioni correlate, per risolvere problemi comuni del computer, inclusi i seguenti:**

1. Cosa fare quando Microsoft Windows installato non riesce a trovare l'unità disco
2. Come eseguire il backup di Microsoft Windows su un dispositivo USB e reinstallare il sistema operativo Microsoft Windows
3. Tasto/i o Tastiera non funzionante
4. Quando lo schermo diventa verde durante la riproduzione video tramite browser
5. Problemi comuni del browser
6. Impossibile attivare MSI Center e messaggio di errore  
"MSI.CentralServer.exe anomalo"
7. Impossibile attivare la camera
8. Nessun suono dagli auricolari esterni o il suono è intermittente o disturbato
9. La rete wireless non si connette o è intermittente, oppure l'icona di rete mostra un'icona "!"

10. Nessun suono da altoparlante o microfono, o il suono è disturbato, fruscicante, ecc.
11. Come configurare la GPU (unità di elaborazione grafica) Direct
12. Cosa fare quando la retroilluminazione LED della tastiera funziona in modo anomalo
13. Aggiornamento Driver

### **Termini & Condizioni Aggiuntive**

1. MSI non garantisce che i problemi di servizio sopra elencati vengano risolti durante il servizio di assistenza remota. Se i problemi software del cliente non possono essere risolti tramite il servizio di assistenza remota o se il problema è determinato essere hardware, il caso può essere trasferito per il servizio di riparazione secondo il processo standard di garanzia MSI dopo la conferma del proprietario del prodotto. Le riparazioni non possono essere effettuate immediatamente durante il servizio di assistenza remota. I tempi e le procedure per le riparazioni trasferite sono conformi alle specifiche del processo di manutenzione standard MSI.
2. Il servizio potrebbe richiedere la connessione al computer dell'utente tramite un programma di desktop remoto. Se l'utente rifiuta di autorizzare la connessione, la responsabilità del servizio di assistenza remota di MSI si considera adempiuta.
3. MSI si riserva il diritto di modificare, sospendere temporaneamente o cessare definitivamente il Servizio.

### **LIMITAZIONI DEL SERVIZIO**

1. Il prodotto non è stato ottenuto tramite i canali autorizzati MSI, distributori o è stato acquistato illegalmente da altri canali.
2. Qualsiasi servizio, lavoro o attività non specificamente indicata in questa copertura del servizio.
3. Qualsiasi malfunzionamento o danno causato da software pirata.
4. Il prodotto è danneggiato a causa di alterazioni, modifiche, riparazioni o altri interventi (ad esempio marchi rotti, adesivi di garanzia, etichette di conformità danneggiate o perse) eseguiti da terzi non autorizzati da MSI.
5. Qualsiasi malfunzionamento o danno causato dal mancato rispetto delle istruzioni contenute nel manuale d'uso del prodotto o da un imballaggio,

stoccaggio o uso improprio.

6. Il numero di serie dell'intera macchina o di singole parti è danneggiato, difettoso o non corrisponde ai registri interni di MSI..



7. I prodotti consumabili o accessori MSI (inclusi zaini, mouse) e le batterie non sono coperti dal servizio di assistenza remota.
8. I servizi di assistenza remota possono fornire ulteriori servizi e supporto completi. Tuttavia, tali servizi aggiuntivi sono soggetti alle politiche della società affiliata MSI nel paese, che possono variare a seconda delle regioni.
9. L'ambito del servizio di assistenza remota è limitato al servizio fornito dal centro assistenza MSI nel paese o nella regione in cui il prodotto è stato acquistato.

### **Diritti e Obblighi dell'Utente**

L'utente deve possedere diritti legali o autorizzazioni sufficienti per stipulare l'Accordo per il Servizio di Assistenza Remota, e deve garantire che la sottoscrizione e l'esecuzione dell'Accordo non siano in conflitto con altri accordi o patti né comportino una violazione degli stessi.

L'utente accetta e autorizza il fornitore del servizio a visualizzare e operare sulle interfacce e operazioni rilevanti del computer dell'utente durante il servizio di assistenza remota.

L'utente si impegna a rispettare tutte le leggi vigenti pertinenti e a non utilizzare il servizio di assistenza remota per compiere atti che violino leggi o regolamenti nazionali o che ledano i diritti legali di terzi.

### **Diritti e Obblighi dei Fornitori del Servizio**

MSI si riserva il diritto di fornire il servizio di assistenza remota in conformità ai Termini di Servizio e di richiedere agli utenti di rispettare le normative pertinenti.

Il fornitore del servizio deve garantire la stabilità, la sicurezza e la legittimità del servizio, proteggendo la privacy e la sicurezza dei dati degli utenti. Se necessario, il fornitore notificherà preventivamente all'utente eventuali modifiche, interruzioni o cessazioni del servizio.

### **Diritti di Proprietà Intellettuale e Riservatezza:**

I diritti di proprietà intellettuale relativi ai servizi di assistenza remota sono di proprietà di MSI. Gli utenti non sono autorizzati a utilizzare o creare contenuti correlati e opere derivate in qualsiasi forma senza autorizzazione. Entrambe le parti devono inoltre mantenere riservati i segreti commerciali e le informazioni sensibili reciproche.

### **Clausola di Esclusione di Responsabilità**

MSI non è responsabile per interruzioni del servizio o perdite causate da forza maggiore (come disastri naturali, azioni governative, ecc.). Inoltre, MSI non garantisce la copertura di rete, la disponibilità o la qualità del servizio fornito dagli operatori di rete con cui l'utente collabora..

### **Termini & Condizioni Aggiuntivi**

1. Si prega di eseguire il backup di tutti i dati prima di inviare il prodotto per il servizio di assistenza remota. MSI non sarà responsabile per alcuna perdita o danno ai dati, informazioni o recupero dati..
2. Per mantenere la qualità del servizio di assistenza remota, si prega di rispondere entro la data fornita dal centro assistenza MSI o dal fornitore di servizi autorizzato MSI. Non vengono gestiti casi urgenti.
3. Il servizio di assistenza remota non include il servizio di riparazione in garanzia. Nel caso in cui vengano riscontrati danni durante il servizio di assistenza remota, il proprietario del prodotto accetta di seguire le procedure di riparazione standard di MSI e che la riparazione non sarà disponibile immediatamente durante l'utilizzo del servizio di assistenza remota.
4. MSI si riserva il diritto di modificare, sospendere temporaneamente o cessare definitivamente il servizio.

## LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Le garanzie previste da questi termini e condizioni costituiscono l'unica garanzia di MSI. MSI non garantisce, né direttamente né indirettamente, che il prodotto sia commerciabile o idoneo a uno scopo particolare. Tutte tali garanzie implicite sono con la presente escluse e disconosciute da MSI. Tutti i prodotti sono forniti "così come sono".

LA GARANZIA LIMITATA FORNITA CON QUESTI TERMINI E CONDIZIONI È AGGIUNTIVA AI DIRITTI GARANTITI DALLE LEGGI SUL CONSUMATORE E NON ESCLUDE, LIMITA O SOSPENDE I DIRITTI DEI CONSUMATORI GARANTITI DALLE APPLICABILI LEGGI E REGOLAMENTI IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE. FATTA ECCEZIONE PER QUANTO VIETATO DALLA LEGGE, MSI NON SARÀ RESPONSABILE NEI TUOI CONFRONTI, IN BASE A QUALSIASI TEORIA DI RESPONSABILITÀ, PER DANNI INDIRETTI, INCIDENTALI, PUNITIVI, ESEMPLARI, SPECIALI O CONSEGUENZIALI DI QUALSIASI TIPO (INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, PERDITA DI PROFITTI O DI AVVIAMENTO, PERDITA O DANNO AI GUADAGNI AZIENDALI, O PERDITA O DANNO DI DATI O INFORMAZIONI). IN NESSUN CASO LA RESPONSABILITÀ TOTALE DI MSI DERIVANTE DA QUESTO TERMINE DI GARANZIA, SU BASE CUMULATIVA PER TUTTE LE RICHIESTE O CAUSE DI AZIONE, SOTTO QUALSIASI TEORIA DI RESPONSABILITÀ, POTRÀ SUPERARE IL PREZZO DI ACQUISTO DEL PRODOTTO.

## INFORMATIVA SULLA PRIVACY

MSI o il suo centro assistenza autorizzato possono chiederti informazioni al fine di fornirti i servizi necessari che possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il tuo indirizzo email, nome, numero di serie del prodotto, informazioni di acquisto, indirizzo, numero di telefono e altre informazioni ragionevolmente richieste dal nostro personale. Inoltre, potremmo raccogliere indirettamente informazioni da te tramite cookie o strumenti di analisi integrati nel sito web. Le informazioni raccolte saranno utilizzate nei seguenti modi: per fornirti i servizi, verificare la tua idoneità, contattarti se necessario, per l'invio del/dei prodotto/i, per conservare i dati registrati del prodotto fintanto che esiste un rapporto continuativo tra noi (ad esempio quando utilizzi la garanzia o servizi associati, ecc.), e per l'utilizzo esclusivo in studi di

mercato interni finalizzati allo sviluppo di prodotti e servizi migliori.

Le tue informazioni non saranno condivise con terze parti, salvo che:

- i) con terzi responsabili del trattamento come i nostri fornitori di servizi internet, gestori del sito web e partner di assistenza, al fine di fornirti i servizi; oppure
- ii) quando necessario per segnalare o rispondere a violazioni reali o sospette delle leggi applicabili alle autorità legali e regolatorie quali tribunali o forze dell'ordine, nella misura necessaria.

A causa della natura internazionale della nostra attività, MSI trasferisce informazioni all'interno del gruppo MSI e a terze parti come sopra indicato, in relazione alle finalità descritte in questi termini e condizioni. Pertanto, potremmo trasferire informazioni verso paesi che potrebbero avere leggi e requisiti di protezione dei dati diversi da quelli applicabili nel paese in cui ti trovi.

Ulteriori dettagli su come le tue informazioni possono essere utilizzate e trattate sono indicati nella Privacy Policy di MSI, disponibile su <https://www.msi.com/page/privacy-policy>. La Privacy Policy di MSI costituisce parte integrante di questi termini e condizioni ed è qui incorporata per riferimento con piena efficacia.

## **RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

I presenti termini e condizioni sono disciplinati dalle leggi di Italia , indipendentemente da eventuali conflitti di principi giuridici, e tutte le controversie derivanti da questi termini e condizioni saranno soggette alla giurisdizione del tribunale più vicino alla filiale o affiliata MSI nel paese in cui il servizio è stato acquistato. Se MSI non dispone di una filiale o affiliata ufficiale nella regione, allora sarà competente il tribunale più vicino al centro di assistenza MSI designato che fornisce il servizio previsto.

Qualsiasi disposizione ritenuta invalida o inapplicabile da un tribunale competente sarà limitata o eliminata da questi termini e condizioni, mentre le restanti disposizioni rimarranno in pieno vigore ed efficaci. La mancata applicazione di un diritto da parte di MSI non sarà interpretata come rinuncia a tale diritto.

MSI non è responsabile per eventuali mancati adempimenti dovuti a circostanze al di fuori del suo ragionevole controllo.

I presenti termini e condizioni non possono essere ceduti o trasferiti a terzi senza autorizzazione, e nessun trasferimento non autorizzato sarà valido.

Questi termini e condizioni costituiscono l'intero accordo tra le parti riguardo ai servizi da fornire e sostituiscono ogni precedente accordo, comunicazione, rappresentazione o discussione, orale o scritta.

