



HP Italy S.r.l.  
Via Carlo Donat Cattin, 5  
20063 Cernusco sul Naviglio  
Milano  
Italia  
www.hp.com

Cernusco sul Naviglio, 26 novembre 2019

Egregio Sig.  
**Luca Bonissi**  
Indirizzo Civico  
CAP Citta (PROV)

Via PEC: [xxxxxxxxxx@pec.it](mailto:xxxxxxxxxx@pec.it)

**Oggetto: HP Italy S.r.l. / Sig. Luca Bonissi**

Egregio Signor Bonissi,

facciamo seguito alla Sua del 14 ottobre u.s. per precisare quanto segue.

Innanzitutto, siamo spiacenti di comunicarLe che non possiamo accogliere la Sua richiesta di rimborso di licenza del software Microsoft Windows e Microsoft Office, in quanto le procedure adottate da HP Italy Srl (di seguito, HP) non prevedono la possibilità di rimborso dei singoli componenti dei prodotti (incluso il sistema operativo) preinstallati sui *computer* HP, anche qualora il cliente non desideri utilizzarli.

HP consente, invece, la possibilità di ottenere il rimborso dell'intero prezzo di acquisto a fronte della restituzione dell'intero prodotto. Qualora, infatti, il cliente non intenda accettare i contratti di licenza previsti per l'uso del sistema operativo e dei programmi software forniti in abbinamento ad un computer HP, lo stesso avrà diritto al reso dell'intero prodotto, che dovrà essere integro, completo di tutti gli accessori e con le licenze d'uso da Lei non accettate.

La suddetta procedura di rimborso è, infatti, allineata alle condizioni del mercato, in quanto alcune linee di prodotto HP (in particolare, i PC portatili e desktop) sono disponibili con sistemi operativi differenti da quelli di Microsoft, quali ad esempio Linux, oppure "FreeDos", ossia senza sistema operativo preinstallato.

Si nota, altresì, che HP si rende disponibile ad offrire i propri prodotti in configurazioni personalizzate dal cliente, tra cui quelle senza sistema operativo preinstallato, purché la quantità di prodotti ordinati sia tale da giustificare l'operazione.

Preme rilevare che HP Italy è continuamente impegnata ad aggiornare le proprie politiche commerciali, al fine di adeguarle alla costante evoluzione delle esigenze dei propri clienti.

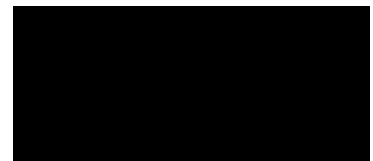


HP Italy S.r.l.  
Via Carlo Donat Cattin, 5  
20063 Cernusco sul Naviglio  
Milano  
Italia  
www.hp.com

Infine, in riferimento alla sentenza della Corte di Cassazione da Lei citata, La preghiamo di notare che la stessa ha efficacia esclusivamente tra le parti del giudizio.

Restiamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento e, nel caso in cui optasse per il rimborso dell'intero prodotto acquistato, La invitiamo a comunicarci la Sua volontà a procedere in tal senso entro 7 gg dalla ricezione della presente inviando una e-mail a [xxxxxxxxxxxxx@hp.com](mailto:xxxxxxxxxxxxx@hp.com), in modo da consentirci le verifiche relative alle licenze d'uso ed integrità e procedere ad autorizzare la restituzione dello stesso.

Cordiali saluti,



Marco Schiavetta  
HP Italy S.r.l.

Business Escalations & Solutions Manager - EMEA  
EMEA PPS CSS Quality & Customer Assurance