
“MICROSOFT COMPLETE”

Condizioni Generali per l’Estensione della Garanzia

DIRITTI DEL CONSUMATORE: NEL CASO DEI CONSUMATORI DI TERRITORI CHE PREVEDONO LEGGI E NORME A TUTELA DEL CONSUMATORE, I BENEFICI CONFERITI DALLA PRESENTE ESTENSIONE DELLA GARANZIA SI AGGIUNGONO A TUTTI I DIRITTI E LE RIPARAZIONI PREVISTI DA DETTE LEGGI E NORMATIVE. NULLA IN QUESTO **CONTRATTO** PREGIUDICA I DIRITTI DEL CONSUMATORE PREVISTI DALLE LEGGI IN VIGORE, COMPRESO IL DIRITTO DEL CONSUMATORE ALLE RIPARAZIONI AI SENSI DI LEGGE E IL DIRITTO DI CHIEDERE I DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO TOTALE O PARZIALE DA PARTE **NOSTRA** DI QUALSIASI **NOSTRO** OBBLIGO CONTRATTUALE.

La preghiamo di conservare questo importante documento contrattuale assieme alla **Prova d’Acquisto** in un luogo sicuro, in quanto **Le** saranno entrambi richiesti al momento di una richiesta di assistenza.

DEFINIZIONI

All’interno di questo Contratto, le seguenti parole in grassetto hanno il significato di seguito dichiarato -

- **“Noi”, “Nostro”**: il Produttore o un suo delegato o un delegato da terzi, obbligato a fornire un servizio ai sensi del presente **Contratto**.
- **“Produttore”, “Microsoft”**: il produttore di apparecchiature originali.
- **“Rivenditore”**: il venditore autorizzato dal **Produttore** a vender**Le** questo **Contratto**.
- **“Lei”, “Il suo”**: l’acquirente e/o proprietario del **Prodotto/i** protetto dal presente **Contratto**.
- **“Prodotto/i”**: dispositivo/i ammissibile/i delle serie Microsoft Surface, Studio o Xbox da **Lei** originariamente acquistati o, a **Nostra** discrezione, un articolo **Sostitutivo** da **Noi** fornito, protetto ai sensi del presente **Contratto**.
- **“Limite di Indennizzo”**: la massima responsabilità ai sensi del presente **Contratto** nei confronti di ogni e qualsiasi richiesta di assistenza durante la **Durata** del **Contratto**, come affermato nelle ‘Opzioni Piano di Garanzia’.
- **“Danni Indiretti”**: una perdita o un costo da **Lei** sostenuto derivante da un incidente coperto da garanzia, ma che di per sé non è specificamente protetto in virtù del presente **Contratto**, tra cui una perdita di guadagni o di profitti, perdita di funzionalità o di dati o altri costi aggiuntivi.
- **“Prezzo d’Acquisto Originario”**: l’importo da **Lei** pagato per il **prodotto o i prodotti** coperti da garanzia, escluse eventuali imposte e/o tasse applicabili, come indicato nella **Prova d’Acquisto**.
- **“Prova d’Acquisto”**: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita che indica la data in cui il presente **contratto** è stato sottoscritto, il **prodotto** acquistato e la **Durata**.
- **“Durata”**: il periodo di tempo in cui le disposizioni del presente **Contratto** sono valide come dichiarato nel **Riepilogo della Protezione**.
- **“Rottura”**: il guasto meccanico e/o elettrico del Prodotto che gli impedisce di svolgere la funzione prevista, che è provocato da difetti di materiale o manodopera e NON dipende da normale usura, e che si verifica durante il normale uso del prodotto.
- **“Danni Accidentali”, “DA”, “Protezione dai Danni Accidentali”, “PDA”**: danni fisici al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e imprevisto che colpisce la funzionalità del **Suo Prodotto** e non altrimenti espressamente esclusi dal presente **Contratto**. *La Protezione DA non è disponibile per tutti i tipi di Prodotti o opzioni di Contratto.*
- **“Riparazione”**: le azioni da **Noi** intraprese per riparare, porre rimedio a, o ripristinare il **Suo Prodotto** a uno stato di funzionamento corretto a seguito di una richiesta di assistenza per **Rottura** o **Danni Accidentali**. *Le componenti utilizzate per la Riparazione del Prodotto possono essere nuove, usate o ricondizionate che ricalcano le specifiche di fabbrica del Prodotto originario.*
- **“Sostituzione/i”**: un prodotto fornito a **Lei** in base al **Nostro** accordo nel caso in cui **Noi** ritenessimo che il **Prodotto** difettoso non è adatto a essere **Riparato**. *Noi intraprenderemo ogni ragionevole sforzo per Riparare, ma ci riserviamo il diritto di Sostituire il prodotto difettoso, a Nostra unica discrezione, con un modello nuovo, ricostruito o ristrutturato con caratteristiche uguali o simili a quelle del Suo e Noi non garantiamo che una Sostituzione consisterà nello stesso modello, formato, dimensione o colore del prodotto precedente.*
- **“Riepilogo della Protezione”**: la prima pagina del **Suo** account online **Microsoft**, come indicato nelle ‘Opzioni Piano di Garanzia’, che conferma la copertura nell’ambito del presente **Contratto**.
- **“Contratto”**: il presente documento che descrive in dettaglio tutte le disposizioni, condizioni, ed esclusioni e limitazioni del Programma Completo Microsoft che le è stato fornito al completamento del **Suo** acquisto da **Microsoft** o dal **Nostro Rivenditore** al **dettaglio**.

DURATA – DATA EFFETTIVA DI PROTEZIONE

1. La protezione dalla **Rottura** ha inizio alla scadenza della garanzia del **Produttore** sui ricambi originali e la manodopera, e continua per il resto della **Durata**, come indicato nel **Riepilogo della Protezione**, per un massimo di ventiquattro (24) mesi o fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**, se precedente.
2. La protezione dai danni al prodotto derivanti da **Danni Accidentali** ha inizio secondo quanto indicato nel **Riepilogo di Protezione** e continua per tutta la **Durata**, come indicato nel **Riepilogo della Protezione**, o fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**, se precedente.

AMMISSIBILITÀ DEL PRODOTTO

Per poter beneficiare della protezione ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve essere: (a) acquistato da un **Rivenditore**; (b) non coperto da assicurazione, garanzia, garanzia e/o **Contratto** di servizio che fornisce gli stessi benefici qui delineati; e (c) destinato esclusivamente a uso residenziale/personale (non destinato a uso commerciale, come ad esempio il noleggio, l’uso in ambito aziendale, accademico o istituzionale e (d) essere un dispositivo/i ammissibile/i delle serie Microsoft Surface, Studio o Xbox..

COSA È COPERTO - GENERALE

Per tutta la DURATA DEL CONTRATTO sopra descritta, in caso di Sinistro oggetto di copertura, per un guasto o un danno accidentale, il presente contratto prevede la copertura di (i) manodopera e/o parti di ricambio necessarie per la riparazione del prodotto coperto; oppure (ii) a nostra completa discrezione, una sostituzione del prodotto in alternativa alla suddetta riparazione; o (iii) una sostituzione diretta del prodotto se indicato dettagliatamente nella descrizione del Suo Piano di Garanzia (“Copertura”, “Coperto”, “Coprire”). Per informazioni dettagliate si rinvia al paragrafo “Opzioni Piano di Garanzia” applicabile al Suo Piano.

INFORMAZIONI IMPORTANTI RIGUARDO ALLA COPERTURA PREVISTA DAL PRESENTE CONTRATTO

- A. Quando Noi Le forniamo una Sostituzione:
- ▶ Ci riserviamo il diritto di sostituire un Prodotto assicurato difettoso con un bene nuovo, ricostituito o rimesso a nuovo avente caratteristiche e funzionalità uguali o simili, e che potrebbe non essere dello stesso modello, formato, dimensione o colore rispetto al bene precedentemente assicurato.
 - ▶ I progressi tecnologici potranno comportare una Sostituzione avente un prezzo al dettaglio o un prezzo di mercato inferiore a quello del Prodotto precedente e, in tale situazione, il presente Contratto non prevede alcun rimborso a Sui favore per la suddetta differenza di prezzo.
 - ▶ Ogni e qualsiasi parte o componente del Prodotto o l'intero prodotto Sostituito secondo quanto previsto dalle disposizioni del presente Contratto diventerà interamente di Nostra proprietà.
 - ▶ In qualsiasi caso, gli accessori, i collegamenti e/o le periferiche NON saranno inclusi o previsti in relazione a una sostituzione.
- B. La copertura descritta nel presente Contratto non Sostituisce i benefici previsti dall'eventuale valida garanzia del Costruttore e non fornisce duplicazione di tali benefici. Durante il periodo di decorrenza di tale garanzia, tutto quanto è coperto dalla garanzia del costruttore ricade unicamente sotto la responsabilità del costruttore stesso e NON sarà coperto ai sensi del presente Contratto, a prescindere dalla capacità del costruttore di adempiere ai suoi obblighi.
- C. La copertura prevista dal presente Contratto è limitata a quanto specificamente descritto nel presente documento. Qualsiasi cosa NON specificamente espressa nel presente documento NON è coperta (inclusi, a titolo non esaustivo, gli eventuali servizi di formazione forniti separatamente da Microsoft o da soggetti designati da Microsoft).
- D. LE SUE RESPONSABILITÀ: È Suo compito effettuare con regolarità il backup di tutto il software e/o di tutti i dati, in particolare prima dell'inizio di qualunque servizio previsto ai sensi del presente Contratto. I servizi di trasferimento o ripristino del software e/o dei dati NON sono coperti.

COSTI AMMINISTRATIVI

Per verificare se Lei è tenuto al pagamento di Costi Amministrativi per la Copertura di cui al presente Piano, si rinvia alla descrizione contenuta nel Suo Piano al paragrafo “AZIONI PIANO DI GARANZIA”.

OPZIONI DI GARANZIA

(Come indicato nel **Riepilogo della Protezione** e a Lei applicabili)

CONTRATTO SURFACE

Il Suo **Riepilogo di Protezione** è disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com>

Se sottoscritto, il presente **Contratto** prevede la copertura descritta nel paragrafo qui sopra “COSA È COPERTO - GENERALE”, inclusa la copertura DA e fermo restando quanto previsto dalle disposizioni che seguono:

ELEMENTI ESSENZIALI COPERTI: Surface tablet, computer portatili, computer da scrivania Studio e/o Surface Book, oltre alle unità di alimentazione elettrica con i cavi collegati sono assicurati ai sensi del presente **Contratto** quando sono originariamente forniti da **Microsoft** nell'ambito di un singolo acquisto imballato tutto insieme

- ▶ **AVVISO** - il computer da scrivania Studio include mouse e tastiera soltanto quando questi ultimi sono originariamente forniti da **Microsoft** nell'ambito di un singolo acquisto imballato tutto insieme.
- ▶ **AVVISO - ELEMENTI ESPRESSAMENTE ESCLUSI: PENNA DIGITALE, TASTIERA, MOUSE E QUALSIASI ALTRO ACCESSORIO O ELEMENTO AGGIUNTIVO NON SONO COPERTI AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO (INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE SIANO STATI ORIGINARIAMENTE FORNITI DA MICROSOFT NELL'AMBITO DI UN SINGOLO ACQUISTO IMBALLATO TUTTO INSIEME)**

Spese di amministrazione

Ai sensi del **Suo Contratto**, Lei dovrà pagare, per ogni richiesta coperta, una spesa di amministrazione di CHF49 che dovrà essere pagata nel momento in cui i servizi sono da **Noi** autorizzati.

LIMITE DI INDENNIZZO

Per tutta la **Durata del Suo Contratto**, la cifra massima cumulativa che **Noi** siamo obbligati a pagare non potrà superare il **Prezzo d'Acquisto Originario del Suo Prodotto** (“Limite di Indennizzo Aggregato”). I limiti di **Riparazione** e **Sostituzione** che si accumulano fino al suddetto **Limite di Indennizzo Aggregato** sono suddivisi come segue:

- ▶ **LIMITE di RIPARAZIONE:** fino a tre (3) **Riparazioni** del **Prodotto** originale; che cumulativamente non dovranno superare il **Prezzo di Acquisto Originario del Suo Prodotto**. UNA VOLTA RAGGIUNTO QUESTO LIMITE, LA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE **CONTRATTO** TERMINERÀ, INDIPENDENTEMENTE DAL TEMPO RIMANENTE AI SENSI DELLA **DURATA** IN CORSO.
- ▶ **LIMITE DI SOSTITUZIONE:** fino a due (2) **Sostituzioni**, fornite a **Nostra** totale discrezione. UNA VOLTA RAGGIUNTO QUESTO LIMITE, LA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE **CONTRATTO** TERMINERÀ, INDIPENDENTEMENTE DAL TEMPO RIMANENTE AI SENSI DELLA **DURATA** IN CORSO.

Se scegliamo di **Sostituire il Prodotto**, sarà per **Lei** possibile usufruire del servizio di sostituzione anticipata. Quando forniamo tale servizio, il prodotto **Sostitutivo** **Le** viene consegnato in anticipo della ricezione del **Prodotto** difettoso da parte **Nostra**. È NECESSARIO SPEDIRE IL **PRODOTTO** DIFETTOSO ENTRO DIECI (10) GIORNI NATURALI E CONSECUTIVI DALLA CONFERMA DELLA RICEZIONE DEL **PRODOTTO SOSTITUTIVO**. Se non ci restituisce il **Prodotto** difettoso entro dieci (10) giorni naturali e consecutivi dalla conferma di ricezione del **Prodotto Sostitutivo**, **Le** sarà addebitato il costo del dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita consigliato del **Produttore** del prodotto **Sostitutivo**.

CONTRATTO XBOX

Il **Suo Riepilogo della Protezione** è disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com>

Se sottoscritto, il presente **Contratto** prevede la copertura descritta nel paragrafo qui sopra "COSA È COPERTO - GENERALE", inclusa la copertura DA e fermo restando quanto previsto dalle disposizioni che seguono:

ELEMENTI ESSENZIALI COPERTI: Le Console Xbox e le relative unità di alimentazione elettrica con i cavi collegati sono assicurati ai sensi del presente **Contratto** quando sono originariamente forniti da **Microsoft** nell'ambito di un singolo acquisto imballato tutto insieme.

PRODOTTI IN BUNDLE: Se acquistati come pacchetto singolo in un'unica scatola (un "**Prodotto Xbox in Bundle**") ai sensi di questo **Contratto** è inclusa la copertura per un massino di due (2) controller standard per Xbox OPPURE un (1) controller Elite Xbox (come applicabile e incluso nel **Suo** acquisto di Prodotto Xbox in Bundle).

AVVISO - ELEMENTI ESPRESSAMENTE ESCLUSI: QUALSIASI ALTRO ACCESSORIO O ELEMENTO AGGIUNTIVO NON ELENCA TO NELLA CLAUSOLA "ELEMENTI ESSENZIALI COPERTI" CHE PRECEDE NON È COPERTO AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO (INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE SIA STATO ORIGINARIAMENTE FORNITO DA MICROSOFT NELL'AMBITO DI UN SINGOLO ACQUISTO IMBALLATO TUTTO INSIEME). I COMPONENTI ELENCA TI NEL PARAGRAFO "PRODOTTI IN BUNDLE" CHE PRECEDE NON SONO COPERTI A MENO CHE NON SIANO STATI ACQUISTATI NELL'AMBITO DI UN SINGOLO ACQUISTO IMBALLATO TUTTO INSIEME.

LIMITE DI INDENNIZZO

- Per la **Durata del Contratto**, la cifra massima che **Noi** siamo obbligati a pagare, ai sensi del presente **Contratto**, per ciascuna e tutte le richieste di garanzia, durante la **Durata della Polizza**, non deve superare in totale il **Prezzo d'Acquisto Originario del Prodotto** (o dei **Prodotti**, in caso di acquisto di vari prodotti ammessi nell'ambito di un'unica transazione o come parte di un bundle).
- Se la console Xbox o il controller Xbox Elite è già stato **Riparato** o **Sostituito**, **Lei** non potrà più beneficiare dei vantaggi associati a tale componente del **Prodotto** per il resto della **Durata** del presente **Contratto**.
- Se il **Prodotto** controller Xbox standard è già stato **Riparato** o **Sostituito** complessivamente due volte, **Lei** non potrà più beneficiare dei vantaggi associati a tale componente del **Suo** sistema Xbox/Kinect per il resto della **Durata** del presente **Contratto**.

Se decidiamo di **Sostituire il Suo Prodotto**, possiamo fornire il servizio di sostituzione anticipata. In caso di servizio di sostituzione anticipata, il prodotto **Sostitutivo** **Le** sarà consegnato prima del ricevimento del **Prodotto** difettoso da parte **nostra**. **LEI** DOVRÀ SPEDIRCI IL **PRODOTTO** DIFETTOSO ENTRO DIECI (10) GIORNI DI CALENDARIO DALLA CONFERMA DELLA RICEZIONE DEL **PRODOTTO SOSTITUTIVO**. Se **Lei** non ci restituisce il **Prodotto** difettoso entro dieci (10) giorni di calendario dalla conferma della ricezione del prodotto **Sostitutivo**, **Le** verrà addebitata una penale per la mancata restituzione del dispositivo pari al prezzo al dettaglio del prodotto **Sostituito** consigliato dal **Produttore**.

COSA NON È COPERTO – ESCLUSIONI

QUESTO CONTRATTO NON COPRE QUALSIASI RICHIESTA CONNESSA A O DERIVANTE DA:

- | | |
|--|---|
| <p>(a) Condizioni Pre-Esistenti da Lei sostenute o a Lei note (per <i>Condizione Pre-Esistente</i> si intendono i danni o i difetti associati al Prodotto che esistevano prima della sottoscrizione del presente Contratto).</p> <p>(b) Imballaggio e/o trasporto impropri a causa Sua o di un Suo rappresentante con conseguenti danni al Prodotto durante il transito, tra cui un'assicurazione impropria del Prodotto durante il trasporto.</p> <p>(c) Qualsiasi Danno Indiretto, ivi compresi a titolo non esaustivo: (i) danni alla proprietà, perdita di tempo, perdita di dati o perdita di profitti derivanti da un evento definito di Guasto o DA, guasti meccanici/elettrici non definiti, servizi di formazione forniti separatamente da Microsoft o dalle sue consociate o qualsiasi altro tipo di danni al Prodotto o in associazione ad esso, incluse, a titolo non esaustivo, le attrezzature eventualmente non coperte utilizzate in associazione con il Prodotto; (ii) i ritardi nella prestazione di servizi o l'impossibilità di erogare servizi per qualsiasi motivo; (iii) la mancata disponibilità di parti/componenti; (iv) le spese sostenute da Lei in relazione a installazioni personalizzate per adeguare il Prodotto, ad esempio stand di terzi, installazioni e nicchie personalizzate e simili; oppure (v) una Sostituzione che sia diversa dal Prodotto precedente per modello, dimensioni, formato o colore. Noi non assumiamo alcuna responsabilità per danni alla proprietà o per lesioni o morte di terzi</p> | <p>come conseguenza del funzionamento, della manutenzione o dell'uso del Prodotto o di una Sostituzione fornita in base a quanto previsto dal presente Contratto.</p> <p>(d) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque non sia un tecnico da Noi autorizzato.</p> <p>(e) I Prodotti destinati a Uso Commerciale (con "<i>Uso Commerciale</i>" si intende il noleggio e l'uso in ambito aziendale, accademico, istituzionale e ogni altro utilizzo non residenziale).</p> <p>(f) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazioni o piegatura.</p> <p>(g) Usura o graduale deterioramento delle prestazioni del Prodotto.</p> <p>(h) Il trattamento intenzionale del Prodotto in modo pericoloso, nocivo, dannoso, sconsiderato o offensivo che si traduce in suo danno e/o guasto.</p> <p>(i) Danni o malfunzionamento del Prodotto causati o attribuiti al funzionamento di un virus software od ogni altro malfunzionamento dovuto al software.</p> <p>(j) Perdita, furto o atti di danneggiamento o scomparsa.</p> <p>(k) Casi fortuiti, tra cui, ma non solo: sommossa, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli di natura, crollo,</p> |
|--|---|

- esplosione o collisione o con un altro oggetto, incendio, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazione nucleare, contaminazione radioattiva, sommossa, guerra o azioni ostili, atti governativi o malfunzionamento di Internet o di altri sistemi di telecomunicazione..
- (l) **Danni Accidentali (DA, PDA)**, a meno che la copertura per “DA”, “PDA” sia stata acquistata e sia indicata sul **Riepilogo della Protezione**.
 - (m) Mancata osservanza della manutenzione raccomandata dal **Produttore**, delle modalità di operazione e della conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse dalle specifiche o istruzioni del **Produttore**.
 - (n) **Prodotto/i** soggetti a richiamo da parte del **Produttore**, ad assistenza o rielaborazione per riparare deficienze di progettazione o delle componenti, fabbricazione impropria, errore del **Produttore** indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di pagare tali riparazioni.
 - (o) **Prodotto/i** che presentano un numero di serie alterato o mancante.
 - (p) Danni estetici di qualunque origine al **Suo Prodotto**, comprese deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni estetici causino una perdita di funzionalità.
 - (q) Normale manutenzione periodica o preventiva, aggiustamenti, modifiche o assistenza.
 - (r) **Qualsiasi servizio del Prodotto** coperto da una garanzia, altra polizza di assistenza o assicurazione.
 - (z)
 - (s) Accessori e periferiche (come tastiera rimovibile, penna digitale), o allegati, se non specificatamente indicati nelle “Opzioni Piano di Garanzia”.
 - (t) Imperfezioni dello schermo/monitor, incluso ma non limitato al burn-in in schermi CRT, LCD, LED o al plasma causato dai videogiochi, visualizzazione prolungata di uno o più segnali video o schermi incrinati (salvo disposizione contraria se la protezione **DA** è indicata sul **Riepilogo della Protezione**).
 - (u) Costo di componenti non coperte dalla garanzia originale del **Produttore** o di qualsiasi parte non operativa/non alimentata, incluse, ma non limitatamente a: parti in plastica o altre parti, come cavi degli accessori, batterie (tranne se altrimenti indicato nel presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.
 - (v) Responsabilità o danni alla proprietà o lesioni o morte di qualsiasi persona derivante dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**.
 - (w) Ogni costo derivante dalla rottura di qualsiasi elemento destinato a essere bene di consumo.
 - (x) Qualsiasi reclamo a cui non venga acclusa la **Prova d'Acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** concordiamo di trasferire il beneficio del **Contratto**.
 - (y) Qualsiasi reclamo per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Prodotto**.

RICHIESTE DI GARANZIA

IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL DANNO O LA ROTTURA DEL **PRODOTTO** SIA COPERTA DAL **CONTRATTO**. IN CASO DI RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE, IL **CONTRATTO** POTREBBE NON FORNIRE ALCUNA COPERTURA.

La preghiamo di rispettare le seguenti procedure per ottenere l'autorizzazione e il servizio di assistenza non appena ragionevolmente possibile e in ogni caso entro quattordici (14) giorni dalla ricezione della richiesta di assistenza. La mancata osservanza di queste procedure potrebbe invalidare la richiesta di assistenza.

Quando effettua una richiesta di assistenza, **Noi** Le porremo domande sulla richiesta di assistenza e sulla natura di qualsiasi Rottura o **Danno Accidentale**. Dovrà rispondere a queste domande in modo veritiero e al meglio delle **Sue** capacità e prestare ragionevole attenzione a non fornire dichiarazioni mendaci, in quanto potrebbero invalidare la **Polizza**.

Per un miglior servizio, tenga la **Prova d'Acquisto** a portata di mano e ci telefoni al numero che trova all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. I nostri rappresentanti autorizzati otterranno tempestivamente i dettagli relativi al problema da **Lei** riscontrato e si prodigheranno per risolvere la situazione al telefono e/o in remoto. Se non riusciremo a risolvere la questione per telefono e/o in remoto, **Le** verranno forniti un token e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **Prodotto**.

Si prega di non portare o restituire il **Prodotto** al **Rivenditore** o spedire il **Prodotto**, a meno che non le venga espressamente richiesto da **Noi**. Se **Le** richiedessimo di spedire il **Prodotto**, si assicuri di includere quanto segue:

- (1) Una copia della **Prova d'Acquisto**,
- (2) Una breve descrizione per iscritto del problema riscontrato nell'utilizzo del **Prodotto**, e
- (3) Una chiara annotazione del **token** che **Le** abbiamo fornito.

NOTA: Se **Le** richiediamo di spedirci il **Prodotto**, **Le** forniremo indicazioni specifiche su come farlo. Per il servizio di spedizione, qualora **Lei** abbia seguito alla lettera le nostre indicazioni, **Noi** pagheremo i costi di spedizione da e verso il **Suo** indirizzo. **La** invitiamo a prestare cautela durante il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, in quanto non siamo responsabili delle spese o dei danni di trasporto dovuti a un imballaggio inadeguato. Il **Prodotto** resta di **Sua** responsabilità finché non sarà preso in carico da **Noi**.

Non includere alcun accessorio, gioco o altri beni personali quando si invia il **Prodotto** in assistenza a **Microsoft**, in quanto questa non sarà responsabile di tali beni.

IMPORTANTE: NON APRIRE IL **PRODOTTO**. L'APERTURA DEL **PRODOTTO** POTREBBE CAUSARE DANNI NON COPERTI DAL **CONTRATTO** E POTREBBE PRIVARLA DEL DIRITTO DI OTTENERE ASSISTENZA, ANCHE A PAGAMENTO. SOLO **NOI** O UN TECNICO DA **NOI** AUTORIZZATO PUÒ ESEGUIRE RIPARAZIONI SUL **PRODOTTO**.

NOSTRE RESPONSABILITÀ

- (a) Dopo aver restituito il **Prodotto**, **Noi** lo esamineremo.
- (b) I costi di affrancatura **Le** saranno rimborsati da **Noi**, se la richiesta di assistenza è valida e l'affrancatura non era prepagata.
- (c) Se **Noi** determineremo che il **Prodotto** non funziona correttamente secondo quanto descritto nel presente **Contratto**, (a **Nostra** sola discrezione)



Ripareremo o Sostituiremo il Prodotto. Lo faremo senza spese a **Suo** carico se il malfunzionamento è causato da Rottura. Il prodotto **Sostitutivo** potrà essere un'unità ricondizionata o un **Prodotto** funzionalmente equivalente. Qualora **Noi** decidessimo di **Sostituire** il **Prodotto**, quello originale diverrà di **Nostra** proprietà e quello **Sostitutivo** di **Sua**. La copertura di tale **Prodotto** continuerà per la restante **Durata** del **Contratto**, fermo restando il **Limite di Indennizzo**.

- (d) In caso di malfunzionamenti del **Prodotto** dopo la scadenza della **Durata** del presente **Contratto**, il presente non fornirà più alcuna protezione di alcun tipo. Dopo la scadenza della **Durata** del presente **Contratto**, è possibile che **Le** venga addebitato un costo per i servizi di diagnosi e riparazione da parte **Nostra** di eventuali problemi del **Prodotto**.

LE SUE RESPONSABILITÀ

Al fine di ricevere assistenza o supporto nell'ambito del presente **Contratto**, **Lei** accetta di:

- (a) Fornirci il numero di serie del **Prodotto**.
(b) Fornirci informazioni circa i sintomi e le cause dei problemi del **Prodotto**.
(c) Rispondere alle richieste di informazioni, tra cui ma non limitatamente a: modello del **Prodotto**, eventuali accessori connessi a o installati nel **Prodotto**, eventuali messaggi di errore visualizzati, le azioni intraprese prima di riscontrare il problema e le misure adottate per risolverlo.
(d) Aggiornare il software del **Prodotto** alla versione disponibile più recente prima di richiedere il servizio garanzia.
(e) Seguire le istruzioni fornite **Le** da **Noi**, tra cui ma non limitatamente a, evitare di inviarci prodotti e accessori non oggetto di **Riparazione** o **Sostituzione** e imballare il **Prodotto** in conformità con le istruzioni di spedizione.
(f) **LEI È RESPONSABILE DI EFFETTUARE IL BACKUP DI OGNI SOFTWARE E DATO SU BASE REGOLARE E PRIMA DELL'INIZIO DI OGNI OPERAZIONE DI RIPARAZIONE. IL PRESENTE CONTRATTO NON COPRE IL RIPRISTINO DI SOFTWARE O DATI O IL RECUPERO DI DATI DA O VERSO IL PRODOTTO. INOLTRE, NOI NON SIAMO IN GRADO DI TRASFERIRE TALE SOFTWARE O DATI VERSO IL PRODOTTO SOSTITUTIVO EVENTUALMENTE FORNITO. NOI NON SAREMO IN NESSUN CASO RESPONSABILI DEL RIPRISTINO DI SOFTWARE O DATI O DEL RECUPERO DI DATI DA QUALSIVOGLIA PRODOTTO.**

FRODE

Nell'eventualità in cui **Lei** richieda assistenza in maniera fraudolenta o si avvalga di mezzi o espedienti fraudolenti ai sensi del presente **Contratto**, ciò farà decadere qualsiasi **Suo** beneficio ai sensi del presente e il **Contratto** sarà considerato onorato con effetto immediato. Ci riserviamo il diritto di informare la Polizia o altra autorità competente riguardo le circostanze di tale richiesta di assistenza. Ci riserviamo il diritto di istruire un'indagine sulla **Sua** richiesta di assistenza e di rivalerci su di **Lei** del costo di ogni indagine su di una richiesta di assistenza fraudolenta ai sensi del presente **Contratto**.

RINNOVABILITÀ

Il presente **Contratto** può essere rinnovato dopo la sua scadenza, a **Nostra** discrezione. Qualora le offriremo di estendere ulteriormente la garanzia, il prezzo di rinnovo preventivato terrà in considerazione l'età del **Prodotto** e il l'attuale costo prevalente del **Prodotto Sostitutivo**.

TRASFERIBILITÀ

Lei ha facoltà di trasferire la copertura ai sensi del presente **Contratto** a un altro individuo. In tal caso, dovrà informare **Microsoft**, contattandola tramite email all'indirizzo msepbus@microsoft.com o per telefono al numero, al numero disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Il trasferimento di tutele ai sensi del presente **Contratto** non dà adito a una proroga o un nuovo inizio della **Durata**, né a qualsiasi altra modifica dei termini e delle condizioni qui riportati.

RECESSO DAL CONTRATTO

IL SUO DIRITTO DI RECESSO

Lei ha diritto a recedere dal presente **Contratto** in qualunque momento, previa richiesta di cancellazione da pervenire a quanto qui sotto riportato.

Può scriverci a: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublino 18, Irlanda, telefonarci al numero disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com>, o inviarci una email all'indirizzo msepbus@microsoft.com

Se la richiesta di recesso viene effettuata entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, **Lei** riceverà un rimborso del cento per cento (100%) del prezzo di acquisto del **Contratto** da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia richiesto assistenza durante tale periodo.

Se la richiesta di recesso viene effettuata dopo trenta (30) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, **Lei** riceverà rimborso pro rata del prezzo di acquisto da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia richiesto assistenza.

IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Qualora **Noi** recedessimo dal presente **Contratto**, **Le** forniremo un preavviso per iscritto almeno trenta (30) giorni prima della data di cancellazione effettiva. Tale preavviso **Le** sarà inviato al **Suo** indirizzo presente nella **Nostra** pratica (indirizzo email o fisico a seconda dei casi) e riporterà la motivazione e la data di decorrenza effettiva del recesso. Qualora decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Lei** riceverà un rimborso pro rata basato sugli identici criteri sopra delineati e senza incorrere in ulteriori spese.

Noi potremo recedere dal presente **Contratto** per i seguenti motivi:

- (A) mancato pagamento da parte **Sua** del prezzo/tariffa di acquisto,
(B) **Sua** dichiarazione mendace intenzionale, o

(C)una sostanziale violazione degli obblighi ai sensi del presente **Contratto** da parte **Sua** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

PROCEDURA DI RECLAMO

È nelle **Nostre** intenzioni fornirLe un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, **La** preghiamo di avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero telefonico disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com> o tramite email: msespbus@microsoft.com.

Le risponderemo entro cinque (5) giorni lavorativi dalla ricezione del **Suo** reclamo. Se non fosse possibile fornirLe una risposta completa entro tale lasso di tempo (per esempio, perché è necessario un esame approfondito), **Le** forniremo una risposta provvisoria in cui **Le** verrà spiegato cosa stiamo facendo per risolvere il **Suo** reclamo, quando potrà ricevere una risposta completa e da chi. Nella maggior parte dei casi il **Suo** reclamo verrà risolto entro quattro (4) settimane.

PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

PROTEZIONE DEI DATI

Ci impegniamo a proteggere e rispettare la **Sua** privacy in conformità con l'attuale Legislazione sulla Protezione dei Dati ("Legislazione"). Ai fini della legislazione, la Responsabile del trattamento dei Dati è **Microsoft**. Di seguito è riportato un riepilogo dei principali modi in cui **Noi** elaboriamo i **Suoi** dati personali; per ulteriori informazioni **La** invitiamo a visitare il **Nostro** sito web all'indirizzo Microsoft.com/privacy.

COME USIAMO I SUOI DATI PERSONALI E CON CHI LI CONDIVIDIAMO

Tratteremo i **Suoi** dati personali, di cui **Noi** siamo in possesso, essendo ogni informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, nei seguenti modi:

- Al fine di gestire i reclami e ogni altro proposito correlato. Ciò può includere decisioni prese tramite mezzi automatizzati, secondo quanto attiene agli accordi contrattuali stipulati tra **Noi** e **Lei**.
- Per provvedere alle innovazioni, per effettuare ricerche o a scopi statistici, in ragione dei **Nostri** legittimi interessi, ovvero: per analizzare l'attività storica, migliorare gli algoritmi di valutazione e avere modo di prevedere l'impatto futuro sul business, per promuovere interessi commerciali, migliorare l'offerta di prodotti e sviluppare nuovi sistemi e processi e per quanto attiene agli obblighi legali basati su una giurisdizione al di fuori dell'UE.
- Per fornirLe informazioni, prodotti o servizi che **Ci** ha richiesto, o che **Noi** riteniamo possano interessarLe, laddove **Lei** abbia acconsentito ad essere contattato per tali scopi.
- Per informarLa sulle modifiche al nostro servizio, al fine di assolvere ai **Nostri** obblighi legali e normativi.
- Per attuare misure di salvaguardia contro la frode, il riciclaggio di denaro, il finanziamento terroristico e per adempiere agli obblighi legali o normativi generali; tutto ciò è necessario per adempiere ai **Nostri** obblighi legali e normativi basati su una giurisdizione all'interno dell'UE.

DIVULGAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

Possiamo divulgare i **Suoi** dati personali a terze parti, **Nostre** fornitrici di prodotti o servizi, o ai fornitori che eseguono servizi per **Nostro** conto. Esse includono, società del gruppo, partner affini, agenti, amministratori di terze parti, assicuratori, riassicuratori, agenzie di credito, agenzie di individuazione di frodi, liquidatori, avvocati/procuratori, contabili, autorità di vigilanza e tutti i casi previsti dalla legge.

TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DEI DATI.

Possiamo trasferire i **Suoi** dati personali verso destinazioni al di fuori dello Spazio Economico Europeo ("SEE"), nel qual caso **Ci** assicureremo che siano trattati in modo sicuro e in conformità con la presente informativa sulla privacy e con la Legislazione.

I SUOI DIRITTI

Lei ha il diritto di:

- (a) Opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei **Suoi** dati personali per finalità di marketing diretto;
- (b) Opporsi al trattamento dei **Suoi** dati personali laddove sia basato sui **Nostri** legittimi interessi;
- (c) Accedere e ottenere una copia dei dati personali sotto il **Nostro** controllo e informazioni su come e su quali basi vengono trattati tali dati personali;
- (d) Richiedere la cancellazione dei **Suoi** dati personali;
- (e) Chiedere di aggiornare o correggere dati inadeguati, incompleti o imprecisi.
- (f) Limitare l'elaborazione dei **Suoi** dati.
- (g) ChiederCi di fornirLe i **Suoi** dati personali in un formato strutturato, comunemente usato, leggibile da una macchina; oppure può chiedere che vengano "trasferiti" direttamente ad un altro responsabile del controllo dei dati, ma, in ogni caso solo laddove l'elaborazione sia basata sul **Suo** consenso o sull'esecuzione di un contratto con **Lei** stipulato e il trattamento venga effettuato con mezzi automatizzati;
- (h) Presentare una denuncia all'autorità locale per la protezione dei dati;
- (i) Ritirare il **Suo** consenso all'elaborazione dei dati in qualsiasi momento, senza influire sulla liceità del trattamento basato sul consenso precedente al suo ritiro.

CONSERVAZIONE

I **Suoi** dati non verranno conservati più a lungo del necessario e saranno gestiti in conformità con la **Nostra** politica di conservazione dei dati. Nella maggior parte dei casi il periodo di conservazione sarà di dieci (10) anni dopo la scadenza del contratto, o rapporto commerciale con **Lei**, a meno che non **Ci** sia richiesto di conservare i dati per un periodo più lungo a causa di esigenze aziendali, legali o normative.

Per qualsiasi chiarimento relativo all'utilizzo dei **Suoi** dati personali da parte **Nostra**, si può rivolgere al Responsabile della Protezione dei Dati; **La** preghiamo di visitare il sito web (Microsoft.com/privacy) per i dettagli completi sui contatti.

DISPOSIZIONI GENERALI

LEGGE

Le Parti del presente **Contratto** sono libere di scegliere la legge applicabile al presente. A meno che non specificatamente altrimenti concordato, il presente **Contratto** è soggetto alle leggi della Federazione Elvetica.

SUBAPPALTO

Ci riserviamo il diritto di subappaltare o assegnare l'esecuzione dei **Nostr**i obblighi a terze parti, ma ciò non comporterà la **Nostra** sollevazione dagli obblighi nei **Suoi** confronti.

DEROGA E SEPARABILITÀ

La mancata esecuzione di ciascuna delle parti degli adempimenti di qualsiasi disposizione del presente documento non influenzerà il pieno diritto di richiedere tale adempimento in futuro, né la rinuncia di una delle due parti di far valere i propri diritti riguardo la violazione di una disposizione del presente documento dev'essere intesa o ritenuta una rinuncia alla disposizione stessa.

Nel caso in cui una disposizione del presente **Contratto** sarà inapplicabile o non valida ai sensi della legge applicabile o essere ritenuta tale per decisione del giudice, tale inapplicabilità o invalidità non renderà il **Contratto** inapplicabile o non valido nel suo insieme e, in tal caso, tali disposizioni saranno modificate e interpretate in modo da applicare al meglio gli obiettivi di tale disposizione inapplicabile o non valida nei limiti di legge o della giurisprudenza.

AVVISI

Lei acconsente espressamente a essere contattato, ai fini della gestione del **Contratto**, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico da **Lei** fornito**Ci**. Tutte le comunicazioni o richieste relative a questo **Contratto** avverranno per iscritto e potranno essere inviate con qualsiasi mezzo ragionevole, anche a mezzo posta, email, fax, SMS o corriere espresso. Le comunicazioni saranno considerate consegnate quando inviate all'indirizzo email o al numero di fax da **Lei** fornito**Ci**, o tre (3) giorni dopo l'invio all'indirizzo fisico da **Lei** fornito**Ci**.

INTERO ACCORDO

Il presente **Contratto**, compresi il **Riepilogo della Protezione**, i termini, le condizioni, le limitazioni, le deroghe e le esclusioni, e la **Prova d'Acquisto**, costituiscono l'intero accordo tra **Lei** e **Noi** e nessuna rappresentazione, promessa o condizione quivi non contenuta modificherà tali disposizioni, a eccezione di quanto richiesto dalla legge.

Microsoft, Surface, e Xbox sono marchi commerciali del gruppo di società Microsoft.