

## "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.

**COMPLIMENTI!** La ringraziamo di aver recentemente acquistato "Microsoft Complete". 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, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda. Sito web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **"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"**: l'articolo o gli articoli da **Lei** 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 elenca il **Prodotto** acquistato, o altro documento o prova di scambio nell'ambito della documentazione di garanzia del **Produttore** che dimostra che **Lei** è il proprietario del **Prodotto**.
- **"Durata"**: il periodo di tempo in cui le disposizioni del presente Contratto sono valide come dichiarato nel **Riepilogo della Protezione**.
- **"Rottura"**: l'effettiva rottura o guasto di qualsiasi parte del **Suo Prodotto**, pur essendo usato conformemente alle indicazioni del **Produttore** e derivante da difetti elettronici, elettrici o meccanici interni del **Prodotto**, che ne hanno causato l'improvviso arresto del funzionamento stesso e che richiede **Riparazione** immediata prima di poter riprendere il normale funzionamento.
- **"Danni Accidentali", "DA", "Protezione dai Danni Accidentali", "PDA"**: danni fisici al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e impreveduto 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"**: nel caso in cui **Noi** ritenessimo che il **Prodotto** difettoso non è adatto a essere **Riparato**, la consegna di un prodotto di modello identico o con caratteristiche e funzionalità comparabili a quelle del **Suo**. ***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**.*
- **"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.

#### DURATA – DATA EFFETTIVA DI PROTEZIONE

1. La protezione dalla **Rottura** ha inizio alla scadenza della parte più breve di ricambi originali del produttore e/o garanzia 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).

#### COSA È COPERTO - GENERALE

Al verificarsi di un incidente coperto da garanzia, il presente Contratto copre il costo del lavoro e/o delle parti necessarie per **Riparare** il **Prodotto** o, a **Nostra** unica discrezione, a **Sostituirlo** invece di **Riparlo** in caso di **Rottura** o **DA** (la protezione **AD** è disponibile solo se è stata acquistata ed è indicata nel **Riepilogo della Protezione**).

La protezione descritta nel presente Contratto non sostituisce o fornisce benefici doppi durante il periodo di garanzia attiva del **Produttore**. Durante tale periodo, quanto coperto da tale garanzia è di esclusiva responsabilità del **Produttore** e non saranno prese in considerazione ai sensi del presente Contratto, indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di adempiere ai propri obblighi. **Noi Ripareremo o Sostituiremo il Suo Prodotto** ai sensi delle disposizioni del presente Contratto. Nel caso in cui decidessimo di **Sostituire il Suo Prodotto**, il progresso tecnologico può far sì che il **Prodotto Sostitutivo** abbia un prezzo di vendita inferiore a quello del **Suo** e non sarà previsto alcun rimborso della differenza di prezzo tra il **Prodotto** originario e quello **Sostitutivo**. Tutte e ciascuna parte o unità sostituite nell'ambito del presente Contratto diventano di **Nostra** proprietà nella loro interezza.

#### OPZIONI DI GARANZIA

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

### 1. CONTRATTO TABLET SURFACE

Il **Suo Riepilogo di Protezione** è disponibile all'indirizzo [www.myservice.Surface.com](http://www.myservice.Surface.com)

#### A) **ROTTURA**

Se ha acquistato il 'Contratto Tablet Surface', come indicato nel **Riepilogo della Protezione**, il **Suo** Contratto include esclusivamente la protezione dalla **Rottura**. **Lei** è protetto per un numero illimitato di richieste di garanzia durante la **Durata** di questo Contratto per i costi di **Riparazione** del **Prodotto** in caso di **Rottura**, ferma restando la **Limite di Indennizzo** ai sensi del presente Contratto.

#### LIMITE DI INDENNIZZO

Durante la **Durata** del Contratto, la cifra massima che **Noi** siamo obbligati a pagare per una (1) richiesta di assistenza non deve superare il **Prezzo d'Acquisto Originario del Prodotto**.

**Lei** è coperto per la **Durata** del Contratto per quanto segue:

- Un numero illimitato di **Riparazioni** per tutta la **Durata** del Contratto, fino ad un totale pari al **Prezzo d'Acquisto Originario del Prodotto**, a condizione che non sia necessario **Sostituirlo**.
- Fino a una (1) **Sostituzione** del Prodotto.

Se è necessario **Sostituire il Prodotto**, tutta la protezione ai sensi del presente Contratto cesserà e nessuna ulteriore protezione sarà fornita dalla data in cui le verrà fornito il prodotto **Sostitutivo**.

I RECLAMI **DA** NON SONO COPERTI.

#### B) **ROTTURA E DA**

**Se ha acquistato il 'Contratto Tablet Surface comprendente DA', come indicato nel Riepilogo della Protezione, il Contratto prevede la protezione dalla Rottura e dai DA.**

**Lei** è protetto per un numero illimitato di **Rotture** durante la **Durata** del presente Contratto per i costi di **Riparazione o Sostituzione del Prodotto** in caso di **Rottura**, ai sensi del **Limite di Indennizzo** del presente contratto ED è protetto per un massimo di due (2) reclami di garanzia durante la **Durata** del Contratto per i costi di **Riparazione o Sostituzione del Prodotto** in caso di **Danni Accidentali**, secondo le condizioni espresse nel **Limite di Indennizzo**.

#### Spese di amministrazione

Ai sensi del presente 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 la **Durata** del Contratto, la cifra massima che **Noi** siamo obbligati a pagare per una (1) richiesta di assistenza non deve superare il **Prezzo d'Acquisto Originario del Prodotto**.

**Lei** è coperto per la **Durata** del Contratto per quanto segue:

#### PROTEZIONE DALLE ROTTURE:

- Un numero illimitato di **Riparazioni** per tutta la **Durata** del Contratto, fino ad un totale del **Prezzo d'Acquisto Originario del Prodotto** a condizione che non sia necessario **Sostituirlo**.
- Fino a una (1) **Sostituzione** del **Prodotto**.

Se è necessario **Sostituire il Prodotto**, tutta la protezione in materia di **Rotture** cesserà e nessuna ulteriore protezione da **Rotture** sarà fornita dalla data in cui le verrà fornito il prodotto **Sostitutivo**.

#### DANNI ACCIDENTALI:

**Lei** è protetto per un massimo di due (2) richieste di assistenza durante la **Durata** del Contratto per i costi di **Riparazione o Sostituzione** del prodotto in caso di **Danni Accidentali**, fino a un totale di due volte il **Prezzo d'Acquisto Originario** del prodotto.

La protezione **AD** ai sensi del presente Contratto terminerà automaticamente con effetto immediato a seguito della risoluzione fruttuosa della seconda richiesta **Danni Accidentali** o al termine della **Durata** del Contratto, se precedente.

**AVVISO - Riguardo le Sostituzioni in tutti i CONTRATTI TABLET SURFACE:** Ai sensi del Contratto, qualora **Lei** abbia diritto a un prodotto **Sostitutivo** e questo **Le** venga fornito in sostituzione della **Riparazione**, gli accessori che non sono parte integrante del funzionamento di base del **Prodotto**, o non protetti da questo Contratto, NON saranno forniti congiuntamente al prodotto **Sostitutivo**. I prodotti **Sostitutivi** potrebbero non essere dello

stesso modello o colore del **Suo**. Un prodotto **Sostitutivo** può essere un prodotto nuovo o ricondizionato di caratteristiche e funzionalità uguali o simili a quelle del **Suo**.

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**.

AVVISO - Riguardo i DA ai sensi di tutti i CONTRATTI TABLET SURFACE: la protezione dai **Danni Accidentali** NON è fornita a meno che la "Protezione DA" non sia stata acquistata e sia indicata nel **Riepilogo della Protezione**.

## 2. CONTRATTO XBOX

Il **Suo Riepilogo della Protezione** è disponibile all'indirizzo [www.myservice.xbox.com](http://www.myservice.xbox.com)

Se ha acquistato la 'Polizza Xbox', come indicato nel **Riepilogo di Protezione**, il Contratto prevede la protezione di **Sostituzione** a causa di **Rotture** delle seguenti componenti; qualora queste siano acquistate da **Microsoft** come parte di un unico pacchetto o bundle:

- Una (1) console Xbox;
- Un (1) sensore Kinect; e
- Fino a due (2) controller Xbox standard.

### 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**.
- Se la console Xbox o il sensore Kinect è già stato **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 **Sostituito** 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.

AVVISO - Riguardo i **DA** ai sensi del CONTRATTO XBOX: la protezione dai **Danni Accidentali** NON È COPERTA e NON È DISPONIBILE per l'acquisto.

## COSA NON È COPERTO – ESCLUSIONI

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

- |   |  |
|---|--|
| <p>(a) Condizioni Pre-Esistenti da <b>Lei</b> sostenute o a <b>Lei</b> note (per Condizione Pre-Esistente si intende una condizione che, entro ogni ragionevole probabilità meccanica o elettrica, è correlata al buono stato meccanico del <b>Prodotto</b> prima dell'acquisto del presente Contratto).</p> <p>(b) Imballaggio e/o trasporto impropri a causa <b>Sua</b> o di un <b>Suo</b> rappresentante con conseguenti danni al <b>Prodotto</b> durante il transito, tra cui un'assicurazione impropria del <b>Prodotto</b> durante il trasporto.</p> <p>(c) Qualsiasi <b>Danno Indiretto</b> di sorta.</p> <p>(d) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque non sia un tecnico da <b>Noi</b> autorizzato.</p> <p>(e) I <b>Prodotti</b> destinati a Uso Commerciale (con "Uso Commerciale" 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 <b>Prodotto</b>.</p> <p>(h) Il trattamento intenzionale o negligente del <b>Prodotto</b> in modo pericoloso, nocivo, dannoso, sconsiderato o offensivo che si traduce in suo danno e/o guasto.</p> <p>(i) Danni o malfunzionamento del <b>Prodotto</b> 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, esplosione o collisione o con un altro oggetto, incendio, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo.</p> <p>(l) <b>Danni Accidentali (DA, PDA)</b>, a meno che "<b>AD</b>", "<b>ADP</b>" sia stato</p> | <p>acquistato e sia indicato sul <b>Riepilogo della Protezione</b>.</p> <p>(m) Mancata osservanza della manutenzione raccomandata dal <b>Produttore</b>, delle modalità di operazione e della conservazione del <b>Prodotto</b> in condizioni diverse dalle specifiche o istruzioni del <b>Produttore</b>.</p> <p>(n) <b>Prodotto/i</b> soggetti a richiamo da parte del <b>Produttore</b>, ad assistenza o rielaborazione per riparare deficienze di progettazione o delle componenti, fabbricazione impropria, errore del <b>Produttore</b> indipendentemente dalla capacità del <b>Produttore</b> di pagare tali riparazioni.</p> <p>(o) <b>Prodotto/i</b> che presentano un numero di serie alterato o mancante.</p> <p>(p) Danni estetici di qualunque origine al <b>Suo Prodotto</b>, comprese deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni estetici causino una perdita di funzionalità.</p> <p>(q) Normale manutenzione periodica o preventiva, aggiustamenti, modifiche o assistenza.</p> <p>(r) ®Qualsiasi servizio del <b>Prodotto</b> coperto da una garanzia, altra polizza di assistenza o assicurazione.</p> <p>(s) Accessori e periferiche (come tastiera rimovibile, penna digitale), o allegati, se non specificatamente indicati nelle "Opzioni Piano di Garanzia".</p> <p>(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 <b>DA</b> è indicata sul <b>Riepilogo della Protezione</b>).</p> <p>(u) Costo di componenti non coperte dalla garanzia originale del <b>Produttore</b> o di qualsiasi parte non operativa/non alimentata, incluse, ma non limitatamente a: parti in plastica o altre parti, come cavi degli</p> |
|---|--|

- accessori, batterie (tranne se altrimenti indicato nel presente Contratto), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi. (x) Essere bene di consumo.
- (v) Responsabilità o danni alla proprietà o lesioni o morte di qualsiasi persona derivante dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**. (y) 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.
- (w) Ogni costo derivante dalla rottura di qualsiasi elemento destinato a (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 si effettua una richiesta di assistenza, **Microsoft Le** porrà 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/go/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 **Microsoft**.

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 **MICROSOFT** O UN TECNICO DA **NOI** AUTORIZZATO PUÒ ESEGUIRE RIPARAZIONI SUL **PRODOTTO**.

### RESPONSABILITÀ DI MICROSOFT

- (a) Dopo aver restituito il **Prodotto**, **Microsoft** lo esaminerà.
- (b) I costi di affrancatura **Le** saranno rimborsati da **Microsoft**, se la richiesta di assistenza è valida e l'affrancatura non era prepagata.
- (c) Se **Microsoft** determina che il **Prodotto** non funziona correttamente secondo quanto descritto nel presente Contratto, **Microsoft** (a **Nostra** sola discrezione) **Riparerà** o **Sostituirà** il **Prodotto**. **Microsoft** lo farà 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 **Microsoft** decidesse 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 di **Microsoft** di eventuali problemi del **Prodotto**.

### LE SUE RESPONSABILITÀ

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

- (a) Fornire il numero di serie del **Prodotto** a **Microsoft**.
- (b) Fornire informazioni a **Microsoft** 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 **Microsoft**, tra cui ma non limitatamente a evitare di inviare a **Microsoft** 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. **MICROSOFT** NON SARÀ IN NESSUN CASO RESPONSABILE 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 offriamo 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 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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 scrivere **Ci** 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 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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 esclusivamente 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 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), oppure [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) o tramite email: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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

##### CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Con l'acquisto di questo Contratto, **Lei** acconsente all'uso dei suoi dati, come descritto di seguito.

##### PROTEZIONE DEI DATI

Ci impegniamo a proteggere la **Sua** privacy, compresi i dati sensibili; **La** preghiamo di leggere attentamente questa sezione, in quanto l'accettazione del presente Contratto sarà considerata come il **Suo** riconoscimento di aver letto e accettato il presente.

##### COME USEREMO I SUOI DATI E A CHI LI DIVULGEREMO

Useremo i **Suoi** dati (nome, informazioni di contatto, informazioni d'acquisto, sui prodotti e sulla garanzia) per gestire il **Suo** Contratto, inclusa la sottoscrizione e la gestione delle richieste di assistenza. Ciò può includere diffusione agli assicuratori, amministratori, sottoscrittori terzi e riassicuratori.

I **Suoi** dati comprendono tutti i dettagli in **Nostro** possesso riguardo **Lei** e le **Sue** transazioni e includono quelli ottenuti da terzi. Forniremo un adeguato livello di protezione ai **Suoi** dati.

**Noi** non divulgheremo i suoi dati a nessuno al di fuori di Microsoft Group, eccezion fatta nei casi in cui:

- **Lei** abbia fornito il proprio consenso.
- La normativa ci imponga o permetta di farlo.
- Ad agenzie di valutazione del merito creditizio e di prevenzione delle frodi, ove permesso dalla normativa.
- Altre aziende che forniscono un servizio a **Noi** o a **Lei** in relazione al presente Contratto.
- Qualora **Noi** trasferissimo diritti e obblighi derivanti dal presente Contratto.

Ci riserviamo il diritto di trasferire i **Suoi** dati in altri Paesi e giurisdizioni ai fini della gestione del Contratto entro i limiti stabiliti sopra e a patto che le persone fisiche o giuridiche cui li trasferiamo forniscano un livello di protezione adeguato. Tuttavia, tali informazioni possono essere accessibili da parte delle forze dell'ordine e di altre autorità per prevenire e individuare i reati e adempiere agli obblighi di legge.

**Lei** ha espressamente concesso il permesso di detenere e di elaborare informazioni su di **Lei** e sul **Suo Prodotto** alle aziende del Microsoft Group o altre aziende, entro i limiti sopra delineati, negli Stati Uniti d'America.

#### I SUOI DIRITTI

**Lei** detiene alcuni specifici diritti riguardo l'accesso ai **Suoi** dati. **Lei** ha il diritto di prendere visione di una copia dei **Suoi** dati personali da **Noi** detenuti. Qualora **Lei** ritenesse che le informazioni in nostro possesso fossero errate o incomplete, **La** preghiamo di informar**Ci** il prima possibile.

Dopo la risoluzione del Contratto, **Lei** ha il diritto di chiedere la cancellazione dei suoi dati in conformità con le leggi elvetiche sulla protezione dei dati.

#### MARKETING

**Noi** non utilizzeremo i **Suoi** dati per scopi di marketing. Tutte le informazioni fornite vengono utilizzate esclusivamente per gestire il **Suo** contratto, a meno che **Lei** abbia acconsentito esplicitamente ad altro uso.

## 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 **Nostri** 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.