

«ASSISTENZA HARDWARE ESTESA PER SURFACE HUB»**Contratto di assistenza per i consumatori
Termini e condizioni**

Questo documento importante di termini e condizioni di garanzia deve essere custodito in un luogo sicuro, insieme alla **Prova d'acquisto**, poiché potrebbero essere necessari in caso di **Richiesta di intervento**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** sono intese a servire da preziosa guida di riferimento per aiutarLa a stabilire e a comprendere gli aspetti **Coperti dal Suo Contratto**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto** o la **Copertura** della **Sua** garanzia in generale, **La** preghiamo di contattar **Ci**.

DEFINIZIONI

Nel presente **Contratto di assistenza**, i termini riportati in maiuscolo e in grassetto hanno il significato indicato di seguito:

- **«Amministratore»**: Microsoft Ireland Operations Limited con sede in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda. Sito web www.microsoft.com, che opera per conto del rivenditore indicato nella **Prova d'acquisto**.
- **«Costi amministrativi»**: importo che **Le** verrà richiesto di pagare per ogni **Richiesta di intervento**, per determinati servizi **Coperti** dal presente **Contratto** (se presenti).
- **«Guasto»**: problema meccanico e/o elettrico del **Prodotto coperto**, che gli impedisce di svolgere la funzione prevista, dovuto a difetti di materiale o manodopera e non alla normale usura, che si verifica durante l'abituale utilizzo del **Prodotto**.
- **«Richiesta/e di intervento»**: richiesta di **Copertura** da **Lei** presentata conformemente al presente **Contratto**.
- **«Massimale»**: la **Nostra** massima responsabilità nei **Suoi** confronti per qualsiasi **Richiesta di intervento** e in totale durante il **Periodo di validità** del **Piano**, come descritto in dettaglio nella sezione «Opzioni del **Piano di copertura**».
- **«Produttore»** o **«Microsoft»**: il **Produttore** di apparecchiature originali del **Prodotto**. Sito web www.microsoft.com.
- **«Piano»**: insieme delle specifiche «Opzioni del **Piano di copertura**» da **Lei** selezionate e acquistate, come confermato nella **Sua Prova d'acquisto**.
- **«Copertura»** o **«Coperto»**: ha il significato indicato nella sezione «Ambito di **copertura** - Norme generali» del presente **Contratto**.
- **«Prodotto coperto»** o **«Prodotto»**: il dispositivo Microsoft serie Surface Hub idoneo da **Lei** acquistato che è **Coperto** dal presente **Contratto**.
- **«Prova d'acquisto»**: documento numerato che conferma l'acquisto del **Prodotto coperto**, oltre al **Suo** nome e indirizzo, al **Periodo di validità** del **Contratto** e al **Piano** specifico da **Lei** acquistato. Il presente **Contratto** non è valido senza **Prova d'acquisto**.
- **«Riparazione/i»**: le azioni intraprese da **Noi** o dal **Nostro Fornitore di servizi** al fine di aggiustare, riparare o ripristinare il **Suo Prodotto coperto**, allo scopo di riportarlo a uno stato di funzionamento corretto in seguito a un **Guasto coperto**. Per **Riparare** il **Prodotto coperto** possono essere utilizzate parti nuove, usate, ricondizionate o non originali del **Produttore**, ma che risultano conformi alle specifiche tecniche del **Prodotto** originale.
- **«Sostituzione»** o **«Prodotto sostitutivo»**: indica l'articolo a **Lei** fornito mediante **Nostra** disposizione, qualora **Noi** determinassimo che il **Prodotto coperto** non è idoneo per la **Riparazione**. **Noi** ci riserviamo il diritto di **Sostituire** il **Prodotto coperto** con un articolo nuovo, rigenerato o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili. **Noi** non garantiamo che il **Prodotto sostitutivo** sarà identico al **Prodotto coperto** per modello, dimensioni o colore.
- **«Rivenditore»**: il venditore autorizzato da **Microsoft** a venderLe il presente **Contratto**.
- **«Contratto di assistenza»** o **«Contratto»**: il presente documento, che illustra in dettaglio tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limitazioni di **Copertura** applicabili al **Contratto di assistenza Microsoft** per l'Assistenza Hardware Estesa per Dispositivi Surface Hub, che **Le** è stato fornito dal **Nostro Rivenditore** al completamento dell'acquisto.
- **«Fornitore di servizi»**: il fornitore di **Riparazioni** che è stato da **Noi** autorizzato a **Riparare il Suo Prodotto coperto**.
- **«Periodo di validità»**: intervallo di tempo indicato sulla **Sua Prova d'acquisto**, che rappresenta il periodo di applicabilità delle disposizioni contenute nel **Contratto**.
- **«Noi, Ci, Nostro/a/i/e»**: l'Amministratore tenuto a fornire servizi ai sensi del presente **Contratto**, in qualità di fornitore/parte obbligata del **Contratto**, oltre che a gestire l'amministrazione ai sensi del presente **Contratto**.
- **«Lei»** o **«Suo/a/i/e»**: acquirente o proprietario del **Prodotto coperto**, ai sensi delle disposizioni del presente **Contratto**.

TERRITORIO

Il presente **Contratto di assistenza** è valido e idoneo per gli acquisti effettuati da venditori domiciliati in Svizzera o da acquirenti domiciliati in Svizzera.

PERIODO DI VALIDITÀ DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA – DATA DI EFFICACIA DELLA COPERTURA

La **Copertura** in caso di **Guasto** decorre dalla scadenza della garanzia del **Produttore** sulle parti originali e/o sulla manodopera e continua per il resto del **Periodo di validità** indicato nella **Sua Prova d'acquisto** o fino al raggiungimento del **Massimale**, a seconda dell'evento che si verifica per primo.

PRODOTTI IDONEI

Al fine di beneficiare della **Copertura** garantita dal presente **Contratto di assistenza**, il **Prodotto** deve presentare i requisiti seguenti: (i) essere un **Prodotto coperto**, (ii) essere stato acquistato da **Microsoft** o da un **Rivenditore** autorizzato, e (iii) essere coperto da una garanzia del **Produttore** di almeno dodici (12) mesi, che deve essere applicata al **Prodotto**.

AMBITO DI COPERTURA – NORME GENERALI

Durante il **Periodo di validità** descritto nella sezione «**Periodo di validità del Contratto di assistenza** – Data di efficacia della **Copertura**», in caso di **Richiesta di intervento coperta** il presente **Contratto** fornisce quanto segue, a **Nostra** esclusiva discrezione:

- la manodopera e/o i ricambi necessari per **Riparare** il **Prodotto coperto**; oppure
- una **Sostituzione** del **Prodotto coperto** in luogo della suddetta **Riparazione**; oppure
- una **Sostituzione** diretta del **Prodotto coperto**, se indicata in dettaglio nella descrizione del **Suo piano**.

Noi provvederemo a **Riparare** o a **Sostituire il Suo Prodotto** per conto del venditore, conformemente alle disposizioni del presente **Contratto**. Se **Noi** decidiamo di **Sostituire il Suo Prodotto**, a causa dei progressi tecnologici il **Prodotto sostitutivo** potrebbe avere un prezzo di vendita inferiore a quello del **Prodotto coperto** originale e non verrà fornito alcun rimborso basato sull'eventuale differenza di costo del **Prodotto sostitutivo**. Qualsiasi parte, unità o componente **Sostituito** in virtù del presente **Contratto** diventa completamente di **Nostra** proprietà. Quando viene eseguita una **Sostituzione** in luogo della **Riparazione**, gli accessori, le periferiche e/o i componenti aggiuntivi eventualmente integrati con il **Prodotto**, ma che non erano stati forniti dal **Produttore** nella confezione di vendita originale del **Prodotto coperto**, non saranno inclusi in tale **Sostituzione**.

Per ulteriori informazioni, **La** preghiamo di consultare la sezione «Opzioni del Piano di copertura» applicabile al **Suo Piano**.

INFORMAZIONI IMPORTANTI SULLA COPERTURA GARANTITA DAL PRESENTE CONTRATTO DI ASSISTENZA

- A. Qualora **Noi** decidessimo di fornire un **Prodotto sostitutivo**, potrebbe essere applicabile almeno una delle condizioni seguenti:
 - ▶ **Noi** ci riserviamo il diritto di **Sostituire un Prodotto** difettoso con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato che presenta caratteristiche e funzionalità identiche o simili, ma che potrebbe essere diverso dal **Prodotto** precedente, quanto a modello, misura, dimensioni o colore.
 - ▶ In seguito al progresso tecnologico, è possibile che il **Prodotto sostitutivo** abbia un prezzo di vendita inferiore a quello del **Prodotto** precedente. In tale evenienza, il presente **Contratto** non **Le** riconosce alcun rimborso per la differenza di prezzo.
 - ▶ Qualsiasi parte, intera unità o componente del **Prodotto** che viene **Sostituito** ai sensi delle disposizioni del presente **Contratto** diventa completamente di **Nostra** proprietà.
- B. La **Copertura** descritta nel presente **Contratto** non **Sostituisce** né fornisce prestazioni equivalenti a quelle previste durante il periodo di validità della garanzia del **Produttore**. Durante tale periodo, qualsiasi aspetto **Coperto** dalla garanzia del **Produttore** è completamente a carico del **Produttore** e non sarà **Coperto** ai sensi del presente **Contratto**, anche qualora il **Produttore** non fosse in grado di adempiere ai propri obblighi.
- C. La **Copertura** garantita dal presente **Contratto** è limitata a quanto descritto in dettaglio nel presente documento. Qualsiasi aspetto non espressamente indicato nel presente documento non è **Coperto** (compresi, a titolo di esempio non esaustivo, gli eventuali servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o da affiliati di **Microsoft**).
- D. Le **Sue** Responsabilità: **Lei** ha la responsabilità di effettuare regolarmente il backup di tutto il software e di tutti i dati, di qualsiasi tipo, e in particolare prima dell'inizio di qualunque servizio **Coperto** ai sensi del presente **Contratto**. I servizi di trasferimento o ripristino di software e/o dati non sono **Coperti**.
- E. In caso di incidente di servizio non imputabile a un **Guasto** identificato da **Noi** o da un **Nostro Fornitore di servizi**, **Lei** sarà responsabile di sostenere tutti i costi associati al servizio, incluse le spese di spedizione.

OPZIONI DEL PIANO DI COPERTURA

(A **Lei** applicabili come indicato nella **Sua Prova d'acquisto**)

I dettagli relativi alla garanzia Microsoft sono disponibili all'indirizzo <https://mybusinessservice.surface.com>.

L'acquisto del presente **Contratto** garantisce la **Copertura** illustrata nella precedente sezione «Ambito di **Copertura** – Norme generali», inclusi i **Guasti**, come previsto dalle disposizioni che seguono:

PRODOTTI COPERTI DAL PIANO SURFACE HUB

Il **Piano Copre** i dispositivi della serie Surface Hub e tutti i componenti contenuti nella confezione originale del dispositivo, come gli accessori e l'alimentatore a marchio Surface, con gli eventuali cavi collegati.

COPERTURA DEL PIANO SURFACE HUB

Il **Suo Piano** Surface Hub **Le** garantisce una **Copertura** massima pari a tre (3) **Riparazioni** e una (1) **Richiesta di Sostituzione** per un **Prodotto coperto** e una (1) **Richiesta di intervento** per gli accessori e gli alimentatori a marchio Surface contenuti nella confezione originale del dispositivo (come indicato nella tabella seguente) durante il **Periodo di validità del Contratto**, per la **Riparazione** e/o la **Sostituzione** del **Suo** dispositivo, in caso di **Guasto**, entro i limiti del **Massimale**.

UNA VOLTA RAGGIUNTO IL LIMITE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO PER I DISPOSITIVI DELLA SERIE SURFACE HUB, LA **COPERTURA** GARANTITA DA QUESTO **PIANO** TERMINA INDIPENDENTEMENTE DAL TEMPO MANCANTE ALLA SCADENZA DEL **PERIODO DI VALIDITÀ DEL CONTRATTO** CORRENTE.

PRODOTTI COPERTI	NUMERO MASSIMO DI RICHIESTE DI INTERVENTO COPEE
Dispositivo serie Surface Hub	Tre (3) Riparazioni e una (1) Sostituzione
Alimentatore con cavi di collegamento, se inclusi nella confezione originale del dispositivo	Una (1)
Accessori a marchio Surface, se inclusi nella confezione originale del dispositivo	Una (1) Per accessorio

COSTI AMMINISTRATIVI

Il **Suo Piano** Surface Hub non prevede alcun **Costo Amministrativo**.

COPERTURA DEL PRODOTTO SOSTITUTIVO

Il **Prodotto sostitutivo** fornito in virtù di questo **Piano** viene automaticamente considerato il **Prodotto coperto** a cui fanno riferimento tutte le disposizioni del presente **Contratto** e la **Copertura** per tale **Prodotto sostitutivo** continuerà per il resto del **Suo Periodo di validità del Contratto** corrente (presumendo che vi sia una durata residua del **Suo Periodo di validità** corrente e che il **Massimale** non sia stato raggiunto). La **Sostituzione** non prolunga il **Suo Periodo di validità del Contratto** corrente.

ASPETTI NON COPERTI – ESCLUSIONI

IL PRESENTE **CONTRATTO DI ASSISTENZA** NON COPRE ALCUNA **RICHIESTA DI INTERVENTO** IN GARANZIA CONNESSA A O DERIVANTE DA:

- a) Danno accidentale. Il termine 'danno accidentale' si riferisce a un danno accidentale dovuto alla manipolazione, vale a dire un danno risultante da una caduta involontaria del **Prodotto coperto**, dalla fuoriuscita di liquidi o dalla rottura dello schermo.
- b) Condizioni preesistenti a **Lei** note o da **Lei** riscontrate (l'espressione «Condizioni preesistenti» indica danni o difetti associati al **Prodotto** che erano già presenti prima dell'acquisto del presente **Contratto**).
- c) Imballaggio e/o trasporto effettuato in modo inappropriato da **Lei** o da un **Suo** rappresentante, incluso il fissaggio inappropriato del **Prodotto** durante il trasporto, con conseguenti danni al **Prodotto** in transito.
- d) Eventuali danni incidentali o consequenziali, oppure perdite indirette di qualsiasi tipo inclusi, a titolo di esempio non esaustivo: (i) danni materiali, perdite di tempo, perdite di dati o perdite di profitto derivanti da un evento definito come **Guasto**, qualsiasi problema elettrico o meccanico non definito, servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o suoi affiliati o qualunque altra parte, o qualsiasi altro tipo di danno del **Prodotto** o ad esso associati inclusi, a titolo di esempio non esaustivo, attrezzature non coperte utilizzate in connessione con il **Prodotto**; (ii) ritardi nella fornitura di servizi o impossibilità di fornire servizi, per qualsiasi motivo; (iii) indisponibilità di ricambi o componenti; (iv) spese da **Lei** sostenute in relazione a installazioni personalizzate con lo scopo di adattare il **Prodotto**, come sostegni, nicchie o supporti personalizzati e altri interventi simili eseguiti da terze parti; oppure (v) un **Prodotto sostitutivo** diverso dal **Prodotto coperto** in termini di modello, forma, dimensione o colore.
- e) Modifiche, adeguamenti, alterazioni, manipolazioni o **Riparazioni** eseguite da soggetti diversi da un **Fornitore di servizi da Noi** autorizzato o comunque non conformi alle specifiche del **Produttore**.
- f) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
- g) Usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
- h) Trattamento intenzionale del **Prodotto** con modalità pericolose, nocive, dannose, sconsiderate o lesive, che ne determinino il danneggiamento e/o il guasto.
- i) Danni o malfunzionamenti del **Suo Prodotto** dovuti o attribuibili a contenuti digitali, software (precaricati o procurati in altro modo), inclusi, a titolo di esempio non esaustivo, l'attivazione di un virus informatico, la mancanza di aggiornamenti software o qualsiasi altro malfunzionamento di origine software/digitale.
- j) Perdita, furto, atti vandalici o scomparsa.
- k) Eventi fortuiti quali, in via esemplificativa, sommosse, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli naturali, crolli, esplosioni o collisioni con altri oggetti, incendi, qualsiasi tipo di precipitazione o umidità, fulmini, sporcizia/sabbia, fumo o altri malfunzionamenti dei sistemi di telecomunicazione.
- l) Inosservanza delle istruzioni relative alle modalità di manutenzione e funzionamento consigliate dal **Produttore** o conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse da quelle indicate nelle specifiche o nelle istruzioni del **Produttore**.
- m) **Prodotti** richiamati dal **Produttore**, coperti da garanzia o sottoposti a rilavorazione con lo scopo di **Riparare** eventuali carenze di progettazione o a livello di componenti, fabbricazione inappropriata o errori del **Produttore**, anche nel caso in cui quest'ultimo non fosse in grado di pagare le suddette **Riparazioni**.
- n) **Prodotti** con numero di serie alterato o mancante.
- o) Danni estetici al **Suo Prodotto** a prescindere dalla causa, compresi deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni non determinino una perdita di funzionalità.
- p) Normale manutenzione periodica o preventiva, regolazioni, modifiche o assistenza.
- q) Accessori o componenti aggiuntivi non elencati nella precedente sezione «**Prodotto coperto**» (anche se tali prodotti sono stati originariamente forniti da **Microsoft** in un singolo pacchetto all-in-one).
- r) Costo di componenti non coperti dalla garanzia originale del **Produttore** per il **Prodotto** o qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, a titolo esemplificativo: parti in plastica o altre parti come cavi degli accessori, batterie (salvo quanto diversamente indicato nel presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.
- s) Responsabilità o danni alla proprietà, o lesioni o morte di qualsiasi persona derivanti dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'uso del **Prodotto** o di un **Prodotto sostitutivo** fornito in conformità alle disposizioni del presente **Contratto**.
- t) Qualsiasi costo derivante dal malfunzionamento di un articolo che sia inteso come materiale di consumo.
- u) Qualsiasi **Richiesta di intervento** a cui non venga acclusa la **Sua Prova d'acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** accettiamo di trasferire la prestazione del **Contratto**.
- v) Qualsiasi **Richiesta di intervento** con lo scopo di ripristinare software o dati, o di recuperare dati dal **Suo Prodotto**.
- w) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa direttamente o indirettamente causati, favoriti o derivanti dal funzionamento di qualsiasi computer, sistema informatico, software, codice dannoso, virus o processo informatico o di qualsiasi altro sistema elettronico utilizzato come strumento per infliggere danni.
- x) Qualsiasi **Richiesta di intervento** o prestazione ai sensi del presente **Contratto**, nella misura in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale **Richiesta di intervento** o la fornitura di tale prestazione possono esporci a qualunque sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, nonché delle leggi o normative dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.
- y) Qualunque perdita derivante dall'accesso o dall'uso non autorizzato di qualsiasi sistema, software, hardware o firmware, o da qualsiasi modifica, riprogrammazione, distruzione o cancellazione di dati o software con qualsiasi mezzo.

COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI INTERVENTO

IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI INTERVENTO NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL GUASTO O IL DANNO ACCIDENTALE DEL SUO PRODOTTO SIA COPERTO DAL PRESENTE CONTRATTO DI ASSISTENZA. AFFINCHÉ UNA RICHIESTA DI INTERVENTO VENGA PRESA IN CONSIDERAZIONE, LEI DOVRÀ RICHIEDERCI UNA PRIMA DIAGNOSI DEL PROBLEMA RELATIVO AL SUO PRODOTTO. IL PRESENTE CONTRATTO NON PREVEDE ALCUNA COPERTURA IN CASO DI DANNI CAUSATI AL SUO PRODOTTO DA RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE.

Dovrà tenere a portata di mano la **Sua Prova d'acquisto** e chiamar**Ci** al numero di telefono riportato alla pagina <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o visitare il sito <https://mybusinessservice.surface.com>. I **Nostri** rappresentanti autorizzati richiederanno di fornire tempestivamente i dettagli relativi al problema da **Lei** riscontrato sul **Prodotto** e faranno tutto il possibile per risolverlo al telefono e/o da remoto. Se **Noi** non riusciremo a risolvere la questione per telefono e/o da remoto, **Le** forniremo un numero per la **Richiesta di intervento** e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **Suo Prodotto**.

La preghiamo di non portare e di non restituire il **Suo Prodotto** al **Rivenditore** e di non spedire a nessuno il **Suo Prodotto**, a meno che non **Le** venga espressamente richiesto da **Noi**. Se **Le** viene richiesto espressamente da **Noi** di portare il **Prodotto** presso un **Fornitore di servizi** vicino alla **Sua** posizione o a un **Rivenditore**, oppure se **Le** viene richiesto di spedire il **Prodotto** altrove (ad esempio a un centro di deposito autorizzato), deve assicurarsi di fornire tutto quello che segue insieme al **Suo Prodotto**:

- Il **Prodotto** difettoso;
- Una copia della **Sua Prova d'acquisto**;
- Una breve descrizione scritta del problema da **Lei** riscontrato durante l'utilizzo del **Prodotto**; e
- Un'indicazione chiara del numero della **Richiesta di intervento** che **Noi** **Le** abbiamo fornito.

NOTA: Se **Noi** dovessimo chieder**Le** di **spedire** il **Prodotto** altrove, provvederemo a fornir**Le** indicazioni specifiche per la spedizione del **Prodotto**. Per quanto riguarda la spedizione, se **Le** segue tutte le istruzioni ricevute, i costi di spedizione da e verso il **Suo** indirizzo saranno a **Nostro** carico. **La** invitiamo a prestare attenzione al trasporto e/o alla spedizione del **Prodotto**, poiché **Noi** non saremo responsabili dei costi della spedizione né dei danni dovuti a un eventuale imballaggio da **Lei** effettuato con modalità inappropriate.

La **Copertura** viene fornita solo per i servizi di **Riparazione** idonei erogati da un **Fornitore di servizi**, un **Rivenditore** o un centro di deposito da **Noi** autorizzato. Qualora il **Periodo di copertura** del **Suo Contratto** scadesse durante una **Richiesta di intervento** approvata, la **Copertura** garantita dal presente **Contratto** verrà estesa per tutto il tempo necessario a completare la suddetta **Richiesta di intervento** approvata, nel rispetto dei termini e delle condizioni del presente **Contratto**.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO

Una volta che la **Copertura** sia stata confermata, il servizio di assistenza per il **Prodotto** difettoso può essere erogato con una delle seguenti modalità:

- Per prima cosa, i **Nostri** agenti autorizzati al Supporto IT **Microsoft** possono tentare di risolvere il problema via telefono e/o da remoto.
- Nel caso in cui la **Riparazione** via telefono/da remoto non dia risultati positivi, **Noi** possiamo inviare un tecnico **Microsoft** autorizzato presso la sede in cui si trova il **Prodotto coperto** per fare un'ulteriore valutazione del problema e tentare di eseguire le necessarie **Riparazioni** on-site.
 - Le **Riparazioni coperte** saranno eseguite nella sede in cui il **Prodotto coperto** si trovava al momento della **Richiesta di intervento**. La **Copertura** include il costo della manodopera e/o dei pezzi di ricambio necessari a riportare il **Prodotto coperto** originale in uno stato di funzionamento corretto in seguito a un **Guasto Coperto**.
- Qualora in qualsiasi momento **Noi** dovessimo stabilire che il **Prodotto coperto** non può essere **Riparato** da remoto oppure on-site, organizzeremo la rimozione e il trasporto sicuro del **Prodotto** difettoso presso il **Nostro** centro di assistenza autorizzato.
 - Una volta che il **Prodotto coperto** è **Riparato**, oppure se **Noi** decidiamo che è necessaria la **Sostituzione**, organizzeremo il trasporto sicuro anche di tale **Prodotto Riparato** o **Sostitutivo**, oltre alla reinstallazione di base,

Qualora il **Periodo di copertura** del **Suo** contratto scadesse durante una **Richiesta di intervento** approvata, la **Copertura** garantita dal presente **Contratto di Assistenza** verrà estesa per tutto il tempo necessario a completare la suddetta **Richiesta di intervento** approvata, conformemente alle disposizioni del **Suo Contratto**. Quando tale **Richiesta di intervento** in corso è completata, la **Copertura** ai sensi del presente **Contratto** terminerà.

RINNOVABILITÀ

La **Copertura** secondo il presente **Contratto di Assistenza** non è rinnovabile.

CEDIBILITÀ

La **Copertura** secondo il presente **Contratto di Assistenza** non può essere da **Lei** ceduta o trasferita a terzi o ad altri prodotti.

RECESSO

IL SUO DIRITTO DI RECESSO

Lei ha il diritto di recedere dal presente **Contratto** in qualunque momento, inviando**Ci** preventivamente una richiesta di recesso, con le modalità illustrate di seguito.

Lei può scegliere di contattar**Ci** via e-mail all'indirizzo msepbus@microsoft.com oppure telefonar**Ci** al numero riportato nella pagina <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, oppure **Lei** può scriver**Ci** all'indirizzo: **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, oppure **Lei** può utilizzare il modulo di recesso disponibile alla fine del presente documento di termini e condizioni.

Se la **Sua** richiesta di recesso viene effettuata entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, **Le** verrà riconosciuto un rimborso del cento per cento (100%) del prezzo di acquisto del **Contratto** da **Lei** pagato, diminuito del costo delle eventuali **Richieste di intervento** da **Noi** pagate.

Se la **Sua** richiesta di recesso viene presentata più di trenta (30) giorni dopo la data di acquisto del **Contratto**, **Le** verrà riconosciuto un rimborso proporzionale del prezzo di acquisto del **Contratto** da **Lei** pagato, diminuito del costo delle eventuali **Richieste di intervento** da **Noi** pagate.

DIRITTO DI RECESSO DA PARTE NOSTRA

Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, provvederemo a inviare a **Lei** un preavviso scritto almeno trenta (30) giorni prima della data di efficacia del recesso. In tale preavviso, che **Lei** verrà inviato all'indirizzo (e-mail o fisico) riportato nella **Nostra** pratica, verranno indicate la motivazione e la data di efficacia del recesso. Se il presente **Contratto** viene cancellato da **Noi**, **Lei** verrà riconosciuto un rimborso proporzionale basato sugli stessi criteri indicati sopra, senza alcuna spesa di cancellazione.

Noi potremmo recedere dal presente **Contratto** esclusivamente per i motivi seguenti:

- Lei** non ha pagato il prezzo o la tariffa di acquisto del **Contratto**;
- Lei** ha intenzionalmente rilasciato una dichiarazione falsa; oppure
- Lei** ha commesso una grave violazione degli obblighi previsti dal presente **Contratto**, in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

PROCEDURA DI RECLAMO

Noi facciamo sempre tutto il possibile per fornire a **Lei** un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, potrà avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti, telefonando al numero riportato alla pagina <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o inviando un'e-mail all'indirizzo msepbus@microsoft.com.

Noi risponderemo entro cinque (5) giorni lavorativi dalla ricezione del **Suo** reclamo. Se non fosse possibile fornire a **Lei** una risposta completa entro tale intervallo di tempo (ad esempio perché è necessario un esame approfondito), **Noi** provvederemo a fornire a **Lei** una risposta provvisoria, spiegando **Le** cosa stiamo facendo per risolvere il problema da **Lei** segnalato e indicando **Le** 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

Noi facciamo tutto il possibile per proteggere la **Sua** privacy, conformemente alle disposizioni dell'attuale Legislazione per la Protezione dei Dati personali («Legislazione»). Ai fini della suddetta Legislazione, i Titolari del trattamento dei dati sono **Microsoft** e l'**Amministratore**. Con l'acquisto del presente **Contratto di Assistenza**, quando **Noi** le forniamo i servizi coperti dal presente **Contratto**, **Lei** ci autorizza a raccogliere e trattare dati per **Suo** conto. Di seguito è riportata una sintesi delle principali modalità di trattamento dei **Suoi** dati personali da **Noi** utilizzate. Per ulteriori informazioni, **La** invitiamo a visitare il **Nostro** sito web, all'indirizzo <https://privacy.microsoft.com>.

COME USIAMO I SUOI DATI PERSONALI E CON CHI LI CONDIVIDIAMO

I **Suoi** dati personali (cioè qualsiasi informazione che **La** identifica come persona fisica, o che potrebbe essere utilizzata per tale scopo) in **Nostro** possesso verranno utilizzati con le modalità illustrate di seguito:

- Allo scopo di gestire le **Richieste di intervento** e per qualunque altra finalità correlata.
- Per finalità statistiche o di ricerca che rispondono ai **Nostri** interessi legittimi di analizzare l'attività storica, migliorare gli algoritmi di valutazione e facilitare la previsione dell'impatto futuro sulla **Nostra** azienda, perseguire interessi commerciali, migliorare l'offerta di prodotti e sviluppare nuovi sistemi e processi e per rispettare obblighi di legge legati a una giurisdizione esterna alla UE e alla Svizzera.
- Per fornire a **Lei** informazioni, prodotti o servizi da **Lei** richiesti o che **Noi** riteniamo possano interessare **La**, nel caso in cui **Ci** abbia autorizzato a contattare **La** per le suddette finalità.
- Per comunicare a **Lei** eventuali modifiche al **Nostro** servizio, al fine di adempiere ai **Nostri** obblighi legali e normativi.
- Ai fini della tutela contro le frodi, il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, oltre che per rispettare gli obblighi legali o normativi in generale. Questo è necessario per adempiere ai **Nostri** obblighi legali e normativi nelle giurisdizioni all'interno della UE e della Svizzera.

DIVULGAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

Noi ci riserviamo il diritto di trasmettere i **Suoi** dati personali a soggetti terzi che **Ci** forniscono prodotti o servizi, così come ai fornitori di servizi che erogano servizi per **Nostro** conto. Tali soggetti includono le società del gruppo, gli agenti, gli amministratori dei soggetti terzi, gli assicuratori, le agenzie di credito, le agenzie di rilevamento delle frodi, i contabili, le autorità di regolamentazione e tutti gli altri soggetti che possono essere incaricati per legge.

TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DEI DATI

I **Suoi** dati personali da **Noi** raccolti potrebbero essere trasferiti, trattati e memorizzati presso una sede internazionale situata al di fuori della Svizzera, del Regno Unito e dello Spazio Economico Europeo («SEE»). Attualmente **Noi** trasferiamo i dati personali negli Stati Uniti. Nei casi in cui i **Suoi** dati personali vengano trasferiti al di fuori della Svizzera, del Regno Unito e dello Spazio Economico Europeo, **Noi** ci assicuriamo che vengano adottate tutte le misure necessarie per garantirne il trattamento sicuro, conformemente alla presente Informativa sulla privacy e alla Legislazione. Al fine di proteggere i dati, **Noi** utilizziamo con tali Parti le «Clausole contrattuali standard» approvate dalla Commissione Europea, includendo gli emendamenti previsti dalla legge locale svizzera. Se desidera richiedere ulteriori informazioni su modalità di trasferimento o su Paesi specifici, oltre che sulle misure di salvaguardia adottate, **La** preghiamo di contattare **Ci**.

I SUOI DIRITTI

Le persone fisiche che risiedono nello Spazio Economico Europeo e in Svizzera hanno diversi diritti in relazione ai propri dati personali.

CONSERVAZIONE

I **Suoi** dati verranno conservati solo per il tempo necessario e verranno gestiti conformemente alla **Nostra** politica di conservazione dei dati. Nella maggior parte dei casi il periodo di conservazione è di dieci (10) anni dalla scadenza del **Contratto**, o del rapporto commerciale con **Lei**, a meno che **Noi** non siamo tenuti a conservare i dati per un periodo di tempo superiore, al fine di rispondere a determinati requisiti aziendali, legali o normativi.

Per qualsiasi domanda riguardante le **Nostre** modalità di utilizzo dei **Suoi** dati personali, **La** preghiamo di contattar**Ci** all'indirizzo <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSIZIONI GENERALI

- A. **Subappalto e Cessione.** **Noi** possiamo subappaltare o cedere l'adempimento di alcuni **Nostri** obblighi a terze parti, ma questo non **Ci** solleva dagli obblighi assunti nei **Suoi** confronti.
- B. **Rinuncia e Separabilità.** Qualora una delle parti rinunciasse all'applicazione di qualunque disposizione del presente contratto, o decidesse di ritardarla, ciò non dovrà essere interpretato come una rinuncia al diritto corrispondente. Se una qualsiasi disposizione dei presenti termini e condizioni dovesse essere dichiarata inapplicabile o non valida ai sensi di una qualsiasi legge applicabile, tale disposizione dovrà essere interpretata in modo conforme all'autorità legale, mentre tutti gli altri aspetti dei termini e condizioni rimarranno pienamente validi ed efficaci.
- C. **Comunicazioni.** **Lei** acconsente espressamente a essere contattato, per qualunque scopo, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico da **Lei** fornito**Ci**. Tutte le comunicazioni o richieste relative al presente **Contratto** avverranno in forma scritta e potranno essere inviate con qualsiasi mezzo ragionevole, anche a mezzo posta, e-mail, fax, SMS o corriere espresso riconosciuto. Le comunicazioni che **Le** vengono inviate saranno considerate consegnate quando inviate all'indirizzo e-mail da **Lei** fornito**Ci**, o sette (7) giorni dopo l'invio all'indirizzo fisico da **Lei** fornito.
- D. **Diritto applicabile.** Il **Contratto di Assistenza** è regolamentato dal diritto svizzero. Il tribunale del **Suo** domicilio in Svizzera avrà giurisdizione non esclusiva per dirimere eventuali controversie tra le parti del presente **Contratto**.

INTERO ACCORDO

Il presente **Contratto di Assistenza**, insieme alla **Prova d'acquisto**, ai termini, alle condizioni, alle limitazioni, alle deroghe e alle esclusioni, costituisce l'intero accordo tra **Lei** e **Noi** e tali clausole non potranno essere modificate da alcuna dichiarazione, promessa o condizione non contenuta nel presente documento, ad eccezione di quanto richiesto dalla legge.

Microsoft e Surface sono marchi registrati del gruppo di società **Microsoft**.

Modulo di recesso

Per recedere dal presente **Contratto**, può compilare e restituire questo modulo.

- Il modulo deve essere inviato per posta a Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, oppure tramite e-mail all'indirizzo msespbus@microsoft.com:

- Con la presente, desidero recedere dal Contratto da me stipulato per i dispositivi elencati di seguito:
Per identificare con precisione i **Suoi** dispositivi, può [cliccare qui](#)

- Nome del cliente:

- Numero di serie del dispositivo:

- Firma del cliente:

- Data: