

GARANZIA ESTESA MICROSOFT PER LA PROTEZIONE CONTRO I DANNI ACCIDENTALI

Termini e condizioni commerciali – Garanzia contro i danni accidentali

Grazie per aver acquistato la garanzia estesa «Protezione Microsoft contro i danni accidentali». Il presente documento, unitamente al **Riepilogo della Protezione in garanzia** e alla **Prova d'acquisto**, costituisce il **Contratto di assistenza dell'Utente** («**Contratto**»). Questo importante documento contrattuale deve essere conservato in un luogo sicuro insieme con la **Prova d'acquisto**, poiché saranno entrambi necessari per la presentazione di una **Richiesta di intervento**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** sono intese a servire da preziosa guida di riferimento per aiutare l'Utente a stabilire e a comprendere l'«AMBITO DI COPERTURA» ai sensi del **Contratto dell'Utente**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto**, o la copertura **dell'Utente** in generale, è possibile contattare **Microsoft** all'indirizzo <https://support.microsoft.com>.

Questo prodotto risponde alle richieste e alle esigenze di coloro che desiderano assicurarsi che il loro dispositivo sia protetto contro un eventuale **Danno accidentale**.

DEFINIZIONI

Nel testo dei presenti termini e condizioni, le parole in grassetto con iniziale maiuscola hanno i seguenti significati:

- **«Danno accidentale»**: danno fisico subito dal **Prodotto** in seguito a un incidente improvviso e imprevisto, che comprometta le funzionalità del **Prodotto dell'Utente** e non sia espressamente escluso dal presente **Contratto**.
- **«Amministratore»**: Microsoft Ireland Operations Limited con sede all'indirizzo One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Sito web www.microsoft.com.
- **«Contratto, Contratto di assistenza»**: Il contratto stipulato tra l'**Utente** e **Noi**, costituito dal presente documento e dalla **Prova d'acquisto dell'Utente** e comprendente tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limitazioni per il contratto di assistenza **Microsoft** fornito all'**Utente** all'atto dell'acquisto effettuato presso **Microsoft** o un **Nostro Rivenditore**.
- **«Danno indiretto»**: perdita o costo a scapito dell'**Utente** in seguito a un evento che è coperto ma che, di per sé, non è specificamente coperto ai sensi del presente **Contratto**. Ne sono alcuni esempi una possibile perdita di ricavi o utili, la perdita d'uso o di dati e altri costi imprevisti.
- **«Massimale»**: La **Nostra** responsabilità massima per un totale di due (2) **Richieste di intervento** per il **Periodo di validità** del **Contratto**, come indicato nelle «Opzioni di assistenza».
- **«Produttore», «Microsoft»**: il **produttore** di apparecchiature originali che ha fabbricato il **Prodotto**, il cui indirizzo è One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, Irlanda.
- **«Prezzo d'acquisto originario»**: l'importo pagato dall'**Utente** per il/i **Prodotto/i** coperto/i, escluse le eventuali imposte e/o tasse, come indicato nella **Prova d'acquisto dell'Utente**.
- **«Condizioni preesistenti»**: danni o difetti a carico del **Prodotto** che esistevano prima dell'acquisto del presente **Contratto**.
- **«Prodotto/i»**: il dispositivo **Microsoft** idoneo acquistato dall'**Utente**, che è coperto dal presente **Contratto** ed è indicato nella Sezione «Prodotti cui può essere associata l'estensione di garanzia».
- **«Prova d'acquisto»**: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita, che riporta la data alla quale il presente **Contratto** è stato acquistato nonché il **Prodotto** acquistato e il **Periodo di validità**.
- **«Riparazione/i»**: operazioni da **Noi** eseguite al fine di aggiustare, riparare o ripristinare il **Prodotto dell'Utente** per riportarlo a un corretto stato di funzionamento dopo una **Richiesta di intervento** per **Danno accidentale**. Per riparare il **Prodotto** potranno essere utilizzate parti nuove, usate o ricondizionate, che funzionino conformemente alle specifiche di fabbrica del **Prodotto** originale.
- **«Rimpiazzo» o «Prodotto/i sostitutivo/i»**: un articolo fornito all'**Utente** sulla base del **Nostro** accordo. **Noi** sostituiremo a **Nostra** esclusiva discrezione il **Prodotto** difettoso con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato, avente caratteristiche e una funzionalità identiche o analoghe. **Noi** non garantiamo che il **Prodotto sostitutivo** sarà identico al **Prodotto** precedente per modello, dimensioni o colore.
- **«Richiesta di intervento»**: una richiesta di **Riparazione** o di un **Prodotto sostitutivo**, avanzata dall'**Utente** in conformità con il presente **Contratto**.
- **«Rivenditore»**: il venditore da **Noi** autorizzato a vendere il presente **Contratto** all'**Utente**.
- **«Contributo per assistenza»**: l'importo che l'**Utente** è tenuto a pagare, in riferimento a ciascuna **Richiesta di intervento**, per gli eventuali servizi coperti ai sensi del presente **Contratto**.
- **«Riepilogo della Protezione in garanzia»**: indica la prima pagina dell'account **Microsoft** online dell'**Utente** e/o l'e-mail inviata da **Microsoft** a conferma della copertura dell'**Utente** ai sensi del presente **Contratto**.
- **«Periodo di validità»**: indica la durata del **Contratto** (p. es. 2 o 3 anni) nel corso della quale sono valide le disposizioni del presente **Contratto**, come indicato nel **Riepilogo della Protezione in garanzia** e/o nella **Prova d'acquisto dell'Utente**.
- **«Noi», «Ci», «Nostro/a/i/e», «Provider»**: **Microsoft**.
- **«Utente», «Gli», «Suo/a/i/e»**: l'acquirente/proprietario del/i **Prodotto/i** coperto/i dal presente **Contratto**.

DATA DI DECORRENZA DELLA COPERTURA E DURATA

La copertura per l'eventuale danneggiamento del **Prodotto** dell'**Utente** dovuto a un **Danno accidentale** decorre dalla data di acquisto riportata sulla **Prova d'acquisto dell'Utente**. La copertura proseguirà per il rimanente **Periodo di validità** a cui ha diritto l'**Utente** o fino al raggiungimento del **Massimale**, secondo la circostanza che si verifichi per prima.

PRODOTTI CUI PUÒ ESSERE ASSOCIATA L'ESTENSIONE DI GARANZIA

Per beneficiare della copertura ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve: (a) essere un idoneo dispositivo Microsoft Surface o Studio (descritto

nella successiva sezione «Ambito di copertura - Norme generali»; (b) essere stato acquistato presso **Microsoft** o un **Rivenditore** autorizzato; e (c) essere coperto da almeno dodici (12) mesi di garanzia del **Produttore**.

AMBITO DI COPERTURA - NORME GENERALI

Per la durata del **Periodo di validità**, in caso di **Richiesta di intervento** per **Danno accidentale**, il presente **Contratto** prevede quanto segue: (i) fornitura della manodopera e/o delle parti necessarie per la **Riparazione** del **Prodotto**; OPPURE (ii), a **Nostra** esclusiva discrezione, un **Prodotto sostitutivo** in luogo della suddetta **Riparazione**. Per i dettagli, si prega di consultare la sezione «Opzioni di assistenza» applicabile al **Contratto** dell'**Utente**.

INFORMAZIONI IMPORTANTI RIGUARDANTI LA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

- A. Qualora **Noi** dovessimo fornire all'**Utente** un **Prodotto sostitutivo**:
- ▶ **Noi** ci riserviamo il diritto di sostituire il **Prodotto** difettoso con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato, avente caratteristiche e funzionalità identiche o analoghe, il quale potrebbe essere diverso dal **Prodotto** precedente quanto a modello, misura, dimensioni o colore.
 - ▶ Il progresso tecnologico può far sì che il **Prodotto Sostitutivo** abbia un prezzo al dettaglio o di mercato inferiore a quello del **Prodotto** precedente e, in tal caso, il presente **Contratto** non prevede alcun rimborso a favore dell'**Utente** per tale differenza di prezzo.
 - ▶ Tutti i componenti, le parti o intere unità del **Prodotto** che vengano sostituiti in conformità alle disposizioni del presente **Contratto** diverranno di **Nostra** proprietà.
 - ▶ Nella maggior parte dei casi, gli accessori, i componenti aggiuntivi e/o le periferiche NON vengono inclusi né forniti insieme con il **Prodotto sostitutivo**.
- B. La copertura descritta nel presente **Contratto** non sostituisce né fornisce alcuno dei vantaggi previsti e applicabili in virtù della garanzia del **Produttore**. Durante il periodo di validità di quest'ultima, i relativi obblighi di garanzia sono completamente a carico del **Produttore** e NON sono coperti dal presente **Contratto**, neppure nel caso in cui il **Produttore** non sia in grado di adempiere i propri obblighi.
- C. La copertura prevista dal presente **Contratto** è limitata agli aspetti specificamente descritti in questo stesso documento e applicabili al **Contratto** dell'**Utente**. Tutti gli aspetti che non sono specificamente indicati nel **Contratto** non sono compresi nella copertura (inclusi, per esempio, eventuali servizi di formazione forniti a parte da **Microsoft** o dai suoi provider designati).
- D. Responsabilità dell'**Utente**: Rientra nelle responsabilità dell'**Utente** effettuare regolarmente il backup di ogni e qualsiasi software e/o raccolta di dati, in particolare prima di dare esecuzione a una Richiesta di intervento ai sensi del presente **Contratto**. I servizi di trasferimento o ripristino di software e/o dati NON sono coperti.

OPZIONI DI ASSISTENZA

*(Come indicate nella **Prova d'acquisto** dell'**Utente** e per quanto applicabili a quest'ultimo)*

Se l'**Utente** ha acquistato la «Protezione Microsoft contro i danni accidentali», come indicato nella **Prova d'acquisto**, il **Contratto** include solo la copertura contro un eventuale **Danno accidentale** subito dal **Prodotto** dell'**Utente**.

DANNO ACCIDENTALE

Durante il **Periodo di validità**, l'**Utente** ha diritto a un massimo di due (2) **Richieste di intervento** volte a ottenere la **Riparazione** del **Prodotto** o un **Prodotto sostitutivo** in caso di **Danno accidentale**, entro i limiti del **Massimale**.

CONTRIBUTO PER ASSISTENZA

Ai sensi del **Contratto** dell'**Utente**, non è richiesto il pagamento di alcun **Contributo per assistenza**.

MASSIMALE

Durante il **Periodo di validità** del **Contratto**, l'**Utente** ha diritto a un **Massimale** di due (2) **Richieste di intervento** per il **Suo Prodotto**, come indicato nella **Prova d'acquisto** dell'**Utente**. L'importo massimo totale non può superare il **Prezzo di acquisto originario** indicato nella **Prova d'acquisto** dell'**Utente**.

AVVISO – Informazioni sui Prodotti Sostitutivi: Se **Noi** decidiamo di sostituire il **Prodotto** dell'**Utente**, possiamo fornire un servizio di sostituzione anticipata. Qualora **Noi** scegliessimo il servizio di sostituzione anticipata, il **Prodotto sostitutivo** potrebbe essere consegnato all'**Utente** prima della ricezione da parte **Nostra** del **Suo Prodotto** difettoso. Il **Prodotto** difettoso deve esserCi restituito dall'**Utente** entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data della ricevuta di consegna del **Prodotto sostitutivo**. Se l'**Utente** non Ci restituisce il **Prodotto** difettoso entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data della ricevuta di consegna del **Prodotto sostitutivo**, Gli verrà addebitata una somma pari al prezzo al dettaglio suggerito dal **Produttore** per il **Prodotto sostitutivo**.

CASI NON RIENTRANTI NELL'AMBITO DI COPERTURA – ESCLUSIONI DI GARANZIA

IL PRESENTE CONTRATTO NON COPRE LE RICHIESTE DI INTERVENTO CONNESSE O DERIVANTI DA:

- | | |
|---|---|
| <p>(a) Trattamento intenzionale del Prodotto con modalità pericolose, nocive, dannose, sconsiderate o lesive, che ne determinino il danneggiamento e/o il guasto.</p> | <p>(l) Prodotto o di un Prodotto sostitutivo fornito in conformità alle disposizioni del presente Contratto.</p> |
| <p>(b) Danni o malfunzionamenti del Prodotto dell'Utente 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 software/digitale.</p> | <p>(m) Eventi fortuiti quali, a titolo di esempio: 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, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, provvedimenti governativi o malfunzionamenti di Internet o di altri sistemi di telecomunicazione.</p> |
| <p>(c) Perdita, furto, smarrimento o danneggiamento intenzionale.</p> | |
| <p>(d) Inosservanza delle indicazioni del Produttore in relazione a manutenzione e utilizzo, o conservazione del Prodotto in condizioni diverse da quelle indicate nelle specifiche o nelle istruzioni del Produttore.</p> | <p>(n) Prodotto/i soggetto/i a richiamo da parte del Produttore, a una rilavorazione volta a rimediare a carenze di progettazione o di componenti, a una fabbricazione impropria o a un errore del Produttore, indipendentemente dalla capacità del Produttore di pagare tali riparazioni.</p> |
| <p>(e) Normale consumo o usura e graduale deterioramento delle prestazioni del Prodotto.</p> | |
| <p>(f) Prodotti con numeri di serie rimossi o contraffatti.</p> | <p>(o) Normale manutenzione periodica o preventiva, regolazioni, modifiche o assistenza.</p> |
| <p>(g) Modifiche, regolazioni, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da qualsiasi persona che non sia un tecnico di assistenza autorizzato da Noi.</p> | <p>(p) Costo dei componenti non coperti dalla garanzia originale del Produttore per il Prodotto o di una qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, a titolo di esempio: parti in plastica o altre parti come cavi degli accessori, batterie (salvo per quanto diversamente indicato nel presente Contratto), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.</p> |
| <p>(h) Mancanza di protezione o imballaggio adeguato del Prodotto, che ne determini il danneggiamento durante il trasporto.</p> | |
| <p>(i) Danni estetici al Prodotto dell'Utente, compresi deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni non determinino una perdita di funzionalità.</p> | <p>(q) Condizioni preesistenti note o riscontrate dall'Utente.</p> |
| <p>(j) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura. Eventuali Danni indiretti quali, a titolo di esempio: (i) danni a beni materiali, perdita di tempo, perdita di dati o profitti derivante da un evento definito come Danno accidentale, qualsiasi guasto elettrico o meccanico non meglio specificato, servizi di formazione forniti separatamente da Noi o dalle Nostre affiliate oppure qualunque altro tipo di danno subito dal Prodotto, o collegato allo stesso, incluse, a titolo di esempio non esaustivo, eventuali apparecchiature non coperte utilizzate in connessione con il Prodotto, (ii) ritardo nella fornitura di servizi o impossibilità di fornire servizi per qualsiasi motivo, (iii) indisponibilità di parti o componenti, (iv) spese sostenute dall'Utente per l'esecuzione di installazioni personalizzate con lo scopo di adattare il Prodotto, per esempio tramite sostegni, supporti o nicchie e altri prodotti forniti da terzi oppure (v) fornitura di un Prodotto sostitutivo con modello, misura, dimensioni o colore diverso da quello precedente.</p> | <p>(r) Qualsiasi Richiesta di intervento a cui non venga acclusa la Prova d'acquisto, a meno che Noi non accettiamo di trasferire la prestazione del Contratto.</p> |
| <p>(k) Noi non ci assumiamo nessuna responsabilità per eventuali danni materiali legati al funzionamento, alla manutenzione o all'utilizzo del</p> | <p>(s) Qualsiasi Richiesta di intervento volta a ripristinare software o dati o a recuperare dati dal Prodotto dell'Utente.</p> <p>(t) 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.</p> <p>(u) Qualsiasi Richiesta di Intervento o prestazione ai sensi del presente Contratto, laddove la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale Richiesta di intervento o la fornitura di tale prestazione Ci esponga a una qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, delle leggi o dei regolamenti dell'Unione europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.</p> |

RICHIESTE DI INTERVENTO

Importante: una **Richiesta di intervento** non implica automaticamente che il **Danno accidentale** subito dal **Prodotto** dell'**Utente** sia coperto ai sensi del **Suo Contratto**. Affinché una **Richiesta di intervento** possa essere presa in considerazione, l'**Utente** deve prima contattare **Microsoft** per effettuare una **diagnosi iniziale** del problema riscontrato dal **Suo Prodotto**. Il presente **Contratto** non prevede alcuna copertura per eventuali danni causati al **Prodotto** da una riparazione non autorizzata effettuata dall'**Utente**.

La preghiamo di rispettare le seguenti procedure per ottenere l'autorizzazione e usufruire del servizio non appena ragionevolmente possibile e, in ogni caso, entro quattordici (14) giorni lavorativi dal verificarsi dell'incidente oggetto della **Richiesta di intervento**. La mancata osservanza di queste procedure potrebbe invalidare la Sua **Richiesta di intervento**.

Tenere a portata di mano la **Prova d'acquisto** e chiamare **Microsoft** al numero indicato alla pagina <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, oppure visitare il sito <https://support.microsoft.com> per ottenere supporto online. I rappresentanti autorizzati di **Microsoft** otterranno tempestivamente i dettagli relativi al problema riscontrato dall'**Utente** con il **Prodotto** e si prodigheranno per risolvere la situazione al telefono e/o da remoto. Se non riusciranno a risolvere la questione per telefono e/o da remoto, l'**Utente** riceverà un numero di **Richiesta di intervento** e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **Suo Prodotto**.

Si prega l'**Utente** di non recapitare o restituire il **Prodotto** al **Rivenditore** e di non spedire il **Prodotto**, a meno che non **Gli** venga espressamente richiesto da **Microsoft**. Se all'**Utente** viene chiesto di portare il **Prodotto** presso un centro assistenza autorizzato nelle vicinanze o presso un **Rivenditore**, oppure se **Gli** viene chiesto di spedire il **Prodotto** a un altro indirizzo (p. es. a un centro di deposito autorizzato), l'**Utente** deve assicurarsi di includere tutto quanto indicato di seguito:

- (1) Il **Prodotto** difettoso;
- (2) Una copia della **Prova d'acquisto**;
- (3) Una breve descrizione scritta del problema riscontrato dall'**Utente** durante l'utilizzo del **Prodotto**;
- (4) Il numero della **Richiesta di intervento** assegnato da **Microsoft** all'**Utente**.

NOTA: Se **Microsoft** dovesse chiedere all'**Utente** di spedire il **Prodotto** a un altro indirizzo, **Gli** fornirà indicazioni specifiche su come farlo. Per il servizio di spedizione, qualora l'**Utente** abbia seguito tutte le indicazioni, **Microsoft** pagherà i costi di spedizione da e verso il **Suo** indirizzo. L'**Utente** è invitato a prestare attenzione durante il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, poiché **Noi** non saremo responsabili delle spese di spedizione né dei danni dovuti a un imballaggio inadeguato da parte dell'**Utente** o di un **Suo** rappresentante autorizzato.

La copertura viene fornita solo per i servizi idonei erogati da un centro di riparazione, da un **Rivenditore** o da un centro di deposito da **Noi** autorizzato. Se il **Periodo di validità** dell'**Utente** scade nel corso di una **Richiesta di intervento** approvata, tale **Richiesta** verrà gestita conformemente ai termini e alle condizioni del presente **Contratto**.

FRODE

1) Se l'**Utente** effettua una **Richiesta di intervento** fraudolenta ai sensi del presente **Contratto**, **Noi**:

- a) non saremo tenuti a pagare la **Richiesta di intervento**;
- b) avremo facoltà di recuperare dall'**Utente** qualsiasi somma da **Noi** versata **Gli** in relazione alla **Richiesta di intervento**; e
- c) previa notifica all'**Utente**, potremo considerare risolto il **Contratto** con effetto dalla data momento dell'atto fraudolento.

2) Qualora **Noi** decidessimo di esercitare il **Nostro** diritto di cui al precedente punto (1)(c):

- a) **Noi** non saremo responsabili nei confronti dell'**Utente** per un possibile evento rilevante verificatosi dopo la data dell'atto fraudolento. È considerato rilevante qualsiasi evento che possa dare origine alla **Nostra** responsabilità ai sensi del **Contratto** (come una perdita, una **Richiesta di intervento** o la notifica di una potenziale **Richiesta di intervento**).
- b) **Noi** non saremo tenuti a restituire gli eventuali premi pagati.

RINNOVABILITÀ

Il presente **Contratto** non è rinnovabile e scadrà al termine del **Periodo di validità** dell'**Utente**.

TRASFERIBILITÀ

L'**Utente** non può trasferire a un altro **Prodotto** o soggetto la copertura fornita dal presente **Contratto**.

RECESSO

DIRITTO DI RECESSO DELL'UTENTE

L'**Utente** ha diritto a recedere dal presente **Contratto** in qualunque momento, previa comunicazione a **Microsoft** della richiesta di recesso, da far pervenire come sotto indicato.

L'**Utente** può scrivere all'**Amministratore** all'indirizzo: Policy/Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda; telefonare a **Microsoft** al numero riportato all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> oppure inviare un'e-mail a msespbus@microsoft.com.

PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se presenta la richiesta di recesso entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, l'**Utente** riceverà un rimborso del 100% (cento per cento) del prezzo pagato per il **Contratto**, a condizione che durante tale periodo non siano state presentate **Richieste di intervento**.

DOPO IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la richiesta di recesso viene presentata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto** e il **Massimale** non è ancora stato raggiunto, l'**Utente** riceverà un rimborso proporzionale del prezzo di acquisto del **Contratto**, a condizione che durante tale periodo non siano state presentate **Richieste di intervento**.

DIRITTO DI RECESSO DA PARTE NOSTRA

Qualora **Noi** decidessimo di risolvere il presente **Contratto**, invieremo all'**Utente** un preavviso scritto almeno trenta (30) giorni prima della data di decorrenza del recesso. Tale preavviso, che verrà inviato all'indirizzo (e-mail o fisico) dell'**Utente** riportato nella **Nostra** pratica, indicherà la motivazione e la data di decorrenza del recesso. Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, l'**Utente** riceverà un rimborso proporzionale, 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 dell'**Utente** del prezzo/tariffa di acquisto del **Contratto**,
- (b) l'**Utente** rilascia deliberatamente dichiarazioni false,
- (c) grave violazione degli obblighi ai sensi del presente **Contratto** da parte dell'**Utente** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

PROCEDURA DI RECLAMO

Facciamo sempre tutto il possibile per fornire all'**Utente** un servizio eccellente. Tuttavia, qualora l'**Utente** non fosse soddisfatto del servizio, potrà avvisar**Ci** tramite **Microsoft** al numero telefonico disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> oppure via e-mail all'indirizzo msespbus@microsoft.com.

Risponderemo all'**Utente** entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione del **Suo** reclamo. Se non fosse possibile fornire all'**Utente** una risposta completa entro tale lasso di tempo (per esempio, perché è necessario un esame approfondito), **Noi** forniremo all'**Utente** una risposta provvisoria in cui **Gli** verrà spiegato cosa stiamo facendo per risolvere il **Suo** reclamo, quando l'**Utente** potrà ricevere una risposta completa e da chi. Nella maggior parte dei casi, il reclamo dell'**Utente** verrà risolto entro 4 (quattro) settimane. Qualora siano necessarie più di quattro (4) settimane, **Microsoft** fornirà spiegazioni sulla situazione del momento e comunicherà all'**Utente** quando prevede che potrà fornir**Gli** una risposta.

Tale procedura di reclamo non inficia i diritti di legge dell'**Utente**.

PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Microsoft (in qualità di **Amministratore**) si impegna a proteggere la privacy dell'**Utente** conformemente a quanto previsto dall'attuale Legislazione sulla tutela dei dati personali («Legislazione»). Per le finalità di tale Legislazione, il Titolare del trattamento dei dati è **Microsoft**. Per informazioni sulle modalità con cui **Noi** trattiamo i dati personali dell'**Utente**, consultare la **Nostra** [Informativa sulla privacy](#) o la pagina web <https://privacy.microsoft.com>.

Modalità di utilizzo e divulgazione dei dati personali dell'Utente

Possiamo utilizzare i dati personali dell'**Utente** da **Noi** raccolti in relazione al presente **Contratto** e in **Nostro** possesso allo scopo di gestire le Richieste di intervento dell'**Utente** ai sensi del presente Contratto, ottenere servizi assicurativi, gestire i sinistri e per qualsiasi altra finalità connessa (possono essere incluse le decisioni di sottoscrizione prese tramite mezzi automatizzati), per offrire il rinnovo, effettuare ricerche o per motivi statistici, oltre che per fornire all'**Utente** le informazioni, i prodotti o i servizi richiesti dallo stesso o che **Noi** riteniamo possano essere di **Suo** interesse. Inoltre, **Noi** utilizzeremo i dati dell'**Utente** per proteggerci da frodi e riciclaggio di denaro, oltre che per adempiere ai **Nostri** obblighi legali o normativi generali.

Divulgazione dei dati personali dell'Utente

Noi ci riserviamo il diritto di trasmettere i dati personali dell'**Utente** a soggetti terzi che **Ci** forniscono prodotti o servizi, così come ai fornitori di servizi che erogano servizi per **Nostro** conto. Tali soggetti terzi includono le società del **Nostro** gruppo, i partner di affinità, i broker, gli agenti, gli amministratori terzi, le agenzie di credito, le agenzie di rilevamento delle frodi, i liquidatori, gli avvocati e gli studi legali, i contabili, le autorità di regolamentazione e tutti gli altri soggetti previsti dalla legge.

Trasferimenti internazionali di dati

I dati personali che **Noi** raccogliamo dall'**Utente** potrebbero essere trasferiti in destinazioni internazionali e al di fuori dello Spazio Economico Europeo («SEE»). Qualora **Noi** trasferissimo i dati personali dell'**Utente** fuori dal SEE, faremo in modo che vengano trattati in modo protetto e in conformità alla presente informativa sulla privacy e alla Legislazione. **Noi** trasferiamo i dati personali solo verso Paesi ritenuti adeguatamente sicuri dall'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) o dal Consiglio federale svizzero, oppure, in mancanza di una decisione di adeguatezza, per proteggere i dati usiamo le «Clausole contrattuali standard» approvate dalla Commissione europea con tali parti. L'**Utente** può richiedere ulteriori informazioni su specifici trasferimenti o Paesi, oltre che sulle misure di salvaguardia adottate, rivolgendosi al nostro Responsabile della protezione dei dati.

Diritti dell'Utente

L'**Utente** ha diritto a:

- a) opporsi al trattamento dei **Suoi** dati personali per fini di marketing diretto in qualsiasi momento;
- b) opporsi al trattamento dei **Suoi** dati personali quando il trattamento è basato sui **Nostri** legittimi interessi;
- c) accedere e ottenere copia dei dati personali in **Nostro** possesso nonché informazioni sulle modalità e sul fondamento del trattamento di tali dati personali;
- d) chiedere la cancellazione dei **Suoi** dati personali;
- e) chiedere l'aggiornamento o la correzione dei dati inadeguati, incompleti o inesatti;
- f) limitare il trattamento dei **Suoi** dati personali;
- g) chiedere **Ci** di fornir*Gli* i **Suoi** dati personali in un formato strutturato, comunemente usato, leggibile a macchina, o chiedere che vengano «portati» direttamente a un altro titolare del trattamento dei dati, ma in ciascun caso solo qualora il trattamento sia basato sul **Suo** consenso o sull'esecuzione di un contratto con l'**Utente** e il trattamento venga eseguito con mezzi automatizzati;
- h) a dipendenza del **Suo** luogo di domicilio, l'**Utente** potrebbe avere diritto a presentare reclamo alla locale autorità preposta alla protezione dei dati;
- i) ritirare il **Suo** consenso in qualsiasi momento, nei casi in cui il trattamento sia basato sul **Suo** consenso, senza influire sulla legittimità delle attività di trattamento basate sul consenso che siano state svolte prima del suddetto ritiro.

Conservazione

I dati dell'**Utente** verranno conservati esclusivamente 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 10 (dieci) anni dalla scadenza del contratto assicurativo, o del rapporto commerciale in essere tra **Noi** e l'**Utente**, a meno che **Noi** non siamo tenuti a conservare tali dati per un periodo di tempo superiore a causa dei **Nostri** requisiti aziendali, legali o normativi.

Per qualsiasi domanda sul **Nostro** uso dei **Suoi** dati personali, invitiamo l'**Utente** a rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati, il cui indirizzo è riportato sul sito web <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSIZIONI GENERALI

REGIME GIURIDICO

Le Parti del presente **Contratto** sono libere di scegliere la legge applicabile al presente **Contratto**. Salvo laddove specificatamente concordato altrimenti, il presente **Contratto** è soggetto alle leggi svizzere. Il tribunale competente per il domicilio dell'**Utente** in Svizzera avrà giurisdizione esclusiva per ogni controversia che sorga tra le Parti del presente **Contratto**.

SUBAPPALTO

Noi ci riserviamo il diritto di subappaltare o delegare a terzi l'adempimento dei **Nostri** obblighi, ma questo non **Ci** solleva dai **Nostri** obblighi nei confronti dell'**Utente**.

CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Laddove una qualsiasi parte del presente contratto venga dichiarata inapplicabile o non valida, la parte restante continuerà a essere valida e applicabile.

COMUNICAZIONI

Noi provvederemo a contattare l'**Utente** per motivi legati alla gestione del **Contratto**, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico fornito **Ci** dall'**Utente**. Tutte le comunicazioni o richieste relative a questo **Contratto** avverranno per iscritto e potranno essere inviate con qualsiasi ragionevole mezzo, inclusa la posta, le e-mail, gli SMS o un corriere espresso.

INTERO ACCORDO

Il presente **Contratto**, compresi il **Riepilogo della Protezione in garanzia**, i termini, le condizioni, le limitazioni, le deroghe e le esclusioni, e la **Prova d'acquisto**, costituiscono l'intero accordo tra l'**Utente** e **Noi** e nessuna dichiarazione, promessa o condizione che non vi sia contenuta modificherà tali

elementi, a eccezione di quanto richiesto dalla legge.

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