

«MICROSOFT COMPLETE PER DISPOSITIVI»

Contratto di assistenza per i consumatori Termini e condizioni

Questo documento importante di termini e condizioni 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:

- «**Danno accidentale**»: danno fisico subito dal **Prodotto** in seguito a un incidente improvviso e imprevisto, che compromette le funzionalità del **Suo Prodotto**, e non sia espressamente escluso dal presente **Contratto di assistenza**.
- «**Amministratore**»: Microsoft Ireland Operations Limited con sede all'indirizzo One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Sito Web <https://www.microsoft.com/it-it/>, 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 di intervento**»: richiesta di **Copertura** o da **Lei** presentata conformemente al presente **Contratto**.
- «**Copertura o Coperto**»: ha il significato indicato nella sezione «Ambito di **copertura** - Norme generali» del presente **Contratto**.
- «**Prodotto interessato o Prodotto**»: dispositivo **Microsoft** Surface, Studio o serie Xbox da **Lei** acquistato, che deve essere **Coperto** dal presente **Contratto**, esclusi i modelli Surface Hub e Surface Duo.
- «**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**»: Microsoft Corporation, con sede in One Microsoft Way, Redmond, WA 98052 USA, il produttore dell'apparecchiatura originale. Sito Web: <https://www.microsoft.com/it-it/>.
- «**Piano**»: insieme delle specifiche **Opzioni del Piano di copertura** da **Lei** selezionate e acquistate alla sottoscrizione del presente **Contratto**, come confermato nella **Sua Prova d'acquisto**.
- «**Prova d'acquisto**»: ricevuta originale o documento di acquisto rilasciato dal punto vendita, che conferma la data di acquisto del **Contratto** e del **Prodotto coperto**, oltre al **Periodo di validità** e al **Piano** specifico, indicato nella sezione **Opzioni del piano di copertura**.
- «**Riparazione/i**»: le azioni da **Noi** intraprese al fine di aggiustare, riparare o ripristinare il **Suo Prodotto coperto**, allo scopo di riportarlo a uno stato di funzionamento corretto in seguito a una **Richiesta di intervento per Guasto coperto** o **Danno accidentale**. 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 in virtù dell'accordo con l'**Amministratore**, qualora **Noi** determinassimo che il **Prodotto coperto** non sia 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**»: venditore da **Noi** autorizzato 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** Complete per Dispositivi, che **Le** è stato fornito dal **Nostro Rivenditore** al completamento dell'acquisto.
- «**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**»: Microsoft Ireland Operations Limited è tenuta a fornire servizi ai sensi del presente **Contratto**, in qualità di parte obbligata del **Contratto**, per conto del venditore, oltre che a gestire l'amministrazione ai sensi del presente **Contratto** in qualità di **Amministratore**.
- «**Lei**» o «**Suo/a/e**»: acquirente o proprietario del **Prodotto coperto**, ai sensi delle disposizioni del presente **Contratto**. In caso di cessione idonea, questa definizione si riferisce alla persona a cui è stato correttamente ceduto il presente **Contratto**.

TERRITORIO

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

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

1. La **Copertura** per **Danni Accidentali** decorre dalla data di acquisto indicata sulla **Sua Prova d'acquisto** e continua per tutto il **Periodo di validità** indicato sulla suddetta **Prova d'acquisto**, oppure fino al raggiungimento del **Massimale**, a seconda dell'evento che si verifica per primo.
2. La **Copertura** in caso di **Guasto** decorre dalla scadenza della garanzia del **Produttore** sui ricambi originali e/o la manodopera e continua per il resto del **Periodo di validità** indicato nella **Sua Prova d'acquisto** o 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** per **Guasto** o **Danni**, il presente **Contratto** fornisce quanto segue:

- i. La manodopera e/o i ricambi necessari per **Riparare** il **Prodotto** o
- ii. a **Nostra** esclusiva discrezione, una **Sostituzione** del **Prodotto coperto**, al posto della suddetta **Riparazione** o
- iii. 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** potrebbero 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** diventano completamente di **Nostra** proprietà. Quando viene eseguita una **Sostituzione** al posto 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 Contratto di assistenza**.

INFORMAZIONI IMPORTANTI SULA COPERTURA GARANTITA DAL PRESENTE CONTRATTO DI ASSISTENZA

- A. Qualora **Noi** decidessimo di fornirLe 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, come applicabile al **Suo Contratto**. 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 **Noi** o dai **Nostr**i affiliati).
- D. Le **Sue** Responsabilità: **Lei** ha la responsabilità 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 dal **Nostro** fornitore di servizi autorizzato, **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://support.microsoft.com/it-it/warranty>.

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

OPZIONE «PIANO SURFACE»:

PRODOTTI COPERTI DAL PIANO SURFACE

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

MASSIMALE DEL PIANO SURFACE

Il **Suo Piano Surface Le** garantisce una **Copertura** massima pari a due (2) **Richieste di intervento** per un **Prodotto coperto** e a 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** o **Danno accidentale**, entro i limiti del **Massimale**.

UNA VOLTA RAGGIUNTO IL LIMITE DELLE DUE (2) **RICHIESTE DI INTERVENTO** PER I DISPOSITIVI DELLA SERIE SURFACE, LA **COPERTURA** GARANTITA DA QUESTO **PIANO** TERMINA INDIPENDENTEMENTE DAL TEMPO MANCANTE ALLA SCADENZA DEL **PERIODO DI VALIDITÀ DEL CONTRATTO** CORRENTE.

COMPONENTE COPERTO	NUMERO MASSIMO DI RICHIESTE DI INTERVENTO COPERTE
Dispositivo serie Surface	Due (2)
Alimentatore con cavi di collegamento, se incluso nella confezione originale del dispositivo	Una (1)
Accessori a marchio Surface, se inclusi nella confezione originale del dispositivo	Una (1) Per accessorio

OPZIONE «PIANO XBOX»:

PRODOTTI COPERTI DAL PIANO XBOX

Il piano **Copre** la console Xbox e qualsiasi altro componente contenuto nella confezione originale del dispositivo, come l'alimentatore con i cavi di collegamento e i controller Xbox in dotazione.

MASSIMALE DEL PIANO XBOX

Il **Suo Piano Xbox Le** garantisce una **Copertura** massima pari a una (1) **Richiesta di intervento** per una console Xbox, a due (2) **Richieste di intervento** per un controller Xbox standard o a una (1) **Richiesta di intervento** per un controller Xbox Elite, oltre a un massimo di una (1) **Richiesta di intervento** per l'alimentatore contenuto 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 Prodotto**, in caso di **Guasto** o **Danno accidentale**, entro i limiti del **Massimale**.

UNA VOLTA RAGGIUNTO IL NUMERO MASSIMO DI **RICHIESTE DI INTERVENTO** PER LA CONSOLE XBOX, LA **COPERTURA** GARANTITA DA QUESTO **PIANO** TERMINA INDIPENDENTEMENTE DAL TEMPO MANCANTE ALLA SCADENZA DEL **PERIODO DI VALIDITÀ DEL CONTRATTO** CORRENTE.

COMPONENTE COPERTO	NUMERO MASSIMO DI RICHIESTE DI INTERVENTO COPERTE
Console Xbox	Una (1)
Alimentatore con cavi di collegamento, se incluso nella confezione originale del dispositivo	Una (1)
Controller Xbox, se incluso nella confezione originale del dispositivo	Controller Xbox standard - Due (2) oppure Controller Xbox Elite - Uno (1)

COSTI AMMINISTRATIVI

In base al **Suo Piano** Surface, nel momento in cui l'**Amministratore** autorizza il servizio, Lei dovrà pagare all'**Amministratore** un **Costo amministrativo** di CHF 49.- per ogni **Richiesta di intervento Coperta**.

Il **Suo Piano** Xbox 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 **Periodo di validità** del **Contratto** corrente, a meno che non sia già stato raggiunto il termine del **Periodo di validità** o il **Massimale** previsto da tale **Contratto**. La **Sostituzione** non prolunga il **Periodo di validità** del **Contratto** corrente.

ASPETTI NON COPERTI - ESCLUSIONI

IL PRESENTE **CONTRATTO DI ASSISTENZA** NON **COPRE** ALCUNA **RICHIESTA DI INTERVENTO** CONNESSA A O DERIVANTE DA:
determinino il danneggiamento e/o il guasto.

- a) Condizioni preesistenti a **Lei** note o da **Lei** riscontrate. L'espressione «**Condizioni preesistenti**» indica danni o difetti legati al **Prodotto** che erano già presenti prima dell'acquisto del presente **Contratto**.
- b) 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.
- c) Eventuali danni incidentali o consequenziali, oppure perdite 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** o **Danno accidentale**, qualsiasi problema elettrico o meccanico non definito, servizi di formazione forniti separatamente da **Noi** o dai **Nostri** affiliati, o qualunque altro tipo di danno del o associato al **Prodotto** inclusi, a titolo di esempio non esaustivo: (i) 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** precedente in termini di modello, forma, dimensione o colore.
- d) Responsabilità per danni ai beni materiali, lesioni o decesso di chiunque, derivanti dall'utilizzo, dalla manutenzione o dalla gestione del **Prodotto** o di un suo **Prodotto sostitutivo** fornito in base alle clausole del presente **Contratto**.
- e) Modifiche, adeguamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni eseguite da soggetti diversi dai tecnici di assistenza da **Noi** autorizzati o comunque non conformi alle specifiche del **Produttore**.
- f) **Prodotti** destinati all'Uso commerciale (per «Uso commerciale» si intende il noleggio, l'uso in ambiente aziendale, didattico, benefico, istituzionale o qualunque altro utilizzo non residenziale).
- g) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
- h) Usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
- i) Trattamento intenzionale del **Prodotto** con modalità pericolose, nocive, dannose, sconsiderate o lesive, che ne determinino il danneggiamento e/o il guasto.
- j) 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.
- k) Perdita, furto, atti vandalici o scomparsa.
- l) Eventi fortuiti quali 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, provvedimenti governativi o malfunzionamenti di Internet o degli altri sistemi di telecomunicazione.
- m) 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**.
- n) **Prodotti** richiamati dal **Produttore**, coperti da garanzia o sottoposti a rilavorazione con lo scopo di correggere 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.
- o) **Prodotti** con numero di serie alterato o mancante.
- p) Danni estetici al **Suo Prodotto**, compresi deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni non determinino una perdita di funzionalità.
- q) Normale manutenzione periodica o preventiva, regolazioni, modifiche o assistenza.
- r) Accessori o componenti aggiuntivi non elencati nelle disposizioni della precedente sezione «**Opzioni del piano di copertura**» (anche se tali prodotti sono stati originariamente forniti da **Microsoft** in un singolo pacchetto all-in-one).
- s) Costo di componenti non **Coperti** dalla garanzia originale del **Produttore** per il **Prodotto** o qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, ad esempio: 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.
- t) Qualsiasi **Richiesta di intervento** a cui non venga acclusa la

- Prova d'acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** accettiamo di trasferire la prestazione del **Contratto**.
- u) Qualsiasi **Richiesta di intervento** con lo scopo di ripristinare software o dati, o di recuperare dati dal **Suo Prodotto**.
 - v) 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.
 - w) 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.

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 RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE.

Dovrà tenere a portata di mano la **Sua Prova d'acquisto** e chiamare l'**Amministratore** al numero di telefono riportato alla pagina <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o visitare il sito <http://support.microsoft.com/it-uit/warranty>. 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 **Noi** non **Le** chiediamo espressamente di portare il **Prodotto** presso un centro assistenza autorizzato 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**:

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

NOTA: se **Noi** dovessimo chiederLe di **spedire** il **Prodotto** altrove, provvederemo a fornirLe indicazioni specifiche per la spedizione del **Prodotto**. Per quanto riguarda la spedizione, se **Lei** 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 inappropriata.

La **Copertura** viene fornita solo per i servizi di **Riparazione** idonei erogati da un fornitore di servizi, da un **Rivenditore** o da 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 per presente **Contratto**.

RINNOVABILITÀ

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

CEDIBILITÀ

Lei ha facoltà di cedere la **Copertura** garantita dal presente **Contratto di assistenza** a un'altra persona fisica residente nel **Territorio**, informando l'**Amministratore** tramite e-mail, all'indirizzo msespbus@microsoft.com, o per telefono, chiamando il numero riportato alla pagina <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>.

RECESSO

IL SUO DIRITTO DI RECESSO

Lei ha il diritto di recedere dal presente **Contratto** in qualunque momento, inviando preventivamente una richiesta di recesso

all'**Amministratore**, con le modalità illustrate di seguito.

Lei può scegliere di contattare l'**Amministratore** tramite e-mail, all'indirizzo msepbus@microsoft.com, telefonargli al numero riportato alla pagina <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o inviando una lettera indirizzata come segue: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. A tale scopo, **Lei** può utilizzare il modulo di annullamento disponibile alla fine del presente documento di termini e condizioni.

PERIODO DI RIPENSAMENTO

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.

DOPO IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la **Sua** richiesta di recesso viene presentata più di 30 (trenta) 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 **Le** un preavviso scritto almeno trenta (30) giorni prima della data di efficacia del recesso. In tale preavviso, che **Le** 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**:

Le verrà riconosciuto un rimborso proporzionale basato sugli stessi criteri indicati sopra, senza alcuna spesa di cancellazione.

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

- a) **Lei** non ha pagato il prezzo o la tariffa di acquisto del **Contratto**.
- b) **Lei** ha intenzionalmente rilasciato una dichiarazione falsa.
- c) **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 **Le** 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 **Le** una risposta completa entro tale intervallo di tempo (ad esempio perché è necessario un esame approfondito), **Noi** provvederemo a fornire **Le** una risposta, 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 ed elaborare 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/it-it/>.

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:

- a) Allo scopo di gestire le **Richieste di intervento** e per qualunque altra finalità correlata.
- b) 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.
- c) Per fornire **Le** informazioni, prodotti o servizi da **Lei** richiesti o che **Noi** riteniamo possano interessar**La**, nel caso in cui **Ci** abbia autorizzati a contattar**La** per le suddette finalità.
- d) Per comunicar**Le** eventuali modifiche al **Nostro** servizio, al fine di adempiere ai **Nostri** obblighi legali e normativi.

- e) 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, elaborati 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 contattar**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/it-it/>.

DISPOSIZIONI GENERALI

REGIME GIURIDICO

Il presente **Contratto** è soggetto alle leggi svizzere. Il tribunale competente per il **Suo** domicilio in Svizzera avrà giurisdizione esclusiva per ogni controversia che sorga tra le Parti del presente **Contratto**.

SUBAPPALTO E CESSIONE

Noi possiamo subappaltare o cedere l'adempimento di alcuni obblighi a terze parti, ma questo non **Ci** solleva dagli obblighi assunti nei **Suoi** confronti.

DEROGA 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. Qualora una qualsiasi disposizione del presente documento di termini e condizioni dovesse essere dichiarata inapplicabile o non valida ai sensi di una legge applicabile, tale disposizione dovrà essere interpretata per conferma con l'autorità di legge competente, mentre tutti gli altri aspetti del presente documento di termini e condizioni manterranno pieno vigore ed effetto.

COMUNICAZIONI

Noi e/o l'**Amministratore** provvederemo a contattar**La** per motivi legati alla gestione del **Suo Contratto di assistenza**, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico da **Lei** fornito**Ci**. Tutte le comunicazioni o le richieste relative al presente **Contratto di assistenza** dovranno avvenire in forma scritta e potranno essere inviate con qualsiasi mezzo ragionevole, come lettera, e-mail, fax, SMS o corriere espresso autorizzato e/o tramite notifica nel **Suo** account **Microsoft** online.

COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Per comunicare elettronicamente con **Lei** in merito a:

- a) Avvisi ai sensi del **Suo Contratto di assistenza**
- b) Informazioni relative a qualsiasi **Richiesta di intervento**
- c) Informazioni aggiornate relative ai **Suoi** reclami

d) Per fornirLe informazioni rilevanti che potrebbero essere applicabili al **Suo Contratto di assistenza**.

Con l'acquisto del **Contratto di assistenza**, **Lei** accetta di condurre l'attività elettronicamente, di fornire il consenso elettronicamente e di ricevere comunicazioni, dichiarazioni e avvisi elettronicamente. **Noi** e/o l'**Amministratore** possiamo contattarLa utilizzando mezzi di comunicazione elettronici, come e-mail e/o notifiche nel **Suo account Microsoft** online.

Se **Lei** non desidera essere contattato tramite mezzi di comunicazione elettronici, può segnalarlo all'**Amministratore** inviando un'e-mail all'indirizzo msepbus@microsoft.com o scrivendo a Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. In tale evenienza, l'**Amministratore** provvederà a inviarLe tutte le informazioni relative al **Suo Contratto di assistenza** in formato cartaceo al **Suo** indirizzo, senza addebitarLe alcun costo aggiuntivo.

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 la **Nostra** azienda e tali elementi non potranno essere modificati da alcuna dichiarazione, promessa o condizione non contenuta nel presente documento, ad eccezione di quanto richiesto dalla legge.

Microsoft, Surface e Xbox sono marchi 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 ordinaria a Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda oppure tramite e-mail dell'indirizzo msepbus@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: