

“PIANO HARDWARE COMMERCIALE ESTESO MICROSOFT PER DISPOSITIVI A DOPPIO SCHERMO”

Condizioni Generali del Servizio di Estensione della Garanzia (“Contratto”)

La ringraziamo di aver recentemente acquistato il “Contratto di Servizio con Garanzia estesa Microsoft per dispositivi a doppio schermo”. La preghiamo di conservare questo importante documento contrattuale insieme alla Sua **Prova d’acquisto** in un luogo sicuro, in quanto entrambi saranno necessari nel momento in cui dovesse effettuare una **Richiesta di intervento**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** sono intese a servire da preziosa guida di riferimento per **aiutarLa** a stabilire e comprendere ‘Cosa è garantito’ ai sensi del **Suo Contratto**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto**, o le **Sue** prestazioni in generale, La preghiamo di contattare **Microsoft** all’indirizzo <https://support.microsoft.com>.

DEFINIZIONI-

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

- **“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.
- **“Rottura”**: il malfunzionamento meccanico e/o elettrico del **Prodotto**, da cui consegue che esso non sia più in grado di svolgere le funzioni previste, che è provocato da difetti di materiali o di manodopera.
- **“Richiesta di intervento”**: una richiesta di **Riparazione** o **Sostituzione** da **Lei** avanzata in conformità con il presente **Contratto**.
- **“Contratto”**: il presente documento che illustra tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limiti di garanzia riguardo al programma di garanzia estesa Microsoft che **Le** è stato fornito al completamento dell’acquisto da **Microsoft** o dal **Nostro Rivenditore**.
- **“Danni indiretti”**: una perdita o un costo da **Lei** sostenuto, derivante da un evento coperto da garanzia ma che di per sé non concede specificamente diritto a prestazioni in virtù del presente **Contratto**, tra cui una perdita di guadagni o di profitti, un perdita di funzionalità o di dati o altri costi aggiuntivi.
- **“Tetto massimo”**: Il costo massimo sostenuto da noi per la **Riparazione** o la **Sostituzione** del **Suo Prodotto** ai sensi del presente **Contratto** per ogni singola **Richiesta di intervento** in garanzia e in totale per l’intero **Periodo di validità** del **Contratto**, come indicato nelle “Opzioni Piano di garanzia”.
- **“Produttore”**: “Microsoft” il **produttore** di apparecchiature originali del **Prodotto**, che è anche l’**Amministratore** del presente **Contratto**. Sito web www.microsoft.com.
- **“Prezzo d’acquisto originario”**: l’importo da **Lei** pagato per il/i **Prodotto/i** coperti da garanzia; escluse eventuali imposte e/o tasse, come indicato nella **Sua Prova d’Acquisto**.
- **“Prodotto(i)”**: il dispositivo **Microsoft** idoneo da **Lei** acquistato che è garantito dal presente **Contratto** ed elencato nella Sezione “Prodotti Cui Può Essere Associate L’estensione Di Garanzia”.
- **“Prova d’Acquisto”**: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita, che riporta la data in cui il presente **Contratto** è stato acquistato, il **Prodotto** è stato acquistato e il relativo **Periodo di validità**.
- **“Riparazione(i)”**: le azioni che **Noi** intraprendiamo per aggiustare, riparare o ripristinare il **Suo Prodotto** per riportarlo a uno stato di buon funzionamento a seguito di una **Rottura**. *Le parti utilizzate per Riparare il Prodotto possono essere nuove, usate o ricondizionate e sono conformi alle specifiche tecniche del Prodotto originale.*
- **“Sostituire” o “Sostituzione/i” o “Prodotto/i Sostitutivo/i”**: un prodotto a **Lei** consegnato mediante **Nostra** disposizione. Sostituiamo il **Prodotto** difettoso, a **Nostra** esclusiva discrezione, con un modello nuovo, riassembleato o ricondizionato avente caratteristiche e funzionalità uguali o simili e non diamo alcuna garanzia che tale **Prodotto Sostitutivo** sarà di modello, forma, dimensioni o colore identici a quelli del precedente **Prodotto**.
- **“Rivenditore”**: il venditore autorizzato da **Noi** a vendere il presente **Contratto** a **Lei**.
- **“Riepilogo della Protezione”**: la prima pagina del **Suo** account online **Microsoft**, come indicato nelle “Opzioni Piano di Garanzia”, che conferma la **Sua** protezione ai sensi del presente **Contratto**.
- **“Periodo di Validità”**: il periodo di tempo, successivo alla scadenza del periodo di garanzia [legale/originali], durante il quale le disposizioni del presente **Contratto** sono valide come dichiarato nel **Suo Riepilogo della protezione** e/ o nella **Prova d’Acquisto**.
- **“Noi”, “Ci”, “Nostro”**: **Microsoft**
- **“Lei”, “Suo”**: l’acquirente/proprietario del **Prodotto(i)** protetto/i dal presente **Contratto**.

DATA EFFETTIVA DI INIZIO DELLA GARANZIA E PERIODO DI VALIDITÀ

La protezione da **Rottura** ha inizio alla scadenza della garanzia ricambi originali e/o manodopera del **Produttore** e continua per il resto del **Suo Periodo di Validità**, come indicato nel **Suo Riepilogo della Protezione** o, se precedente, fino al raggiungimento del **Tetto massimo**.

PRODOTTI CUI PUÒ ESSERE ASSOCIATA L’ESTENSIONE DI GARANZIA

Per poter beneficiare del programma di garanzia estesa ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve: (a) uno o più dispositivi Microsoft a doppio schermo idoneo/i; (b) acquistato/i da **Microsoft** o da un **Rivenditore** autorizzato; e (c) avere una garanzia del **Produttore** di almeno dodici (12) mesi.

COSA È GARANTITO - GENERALITÀ

Per l'intero **Periodo di Validità del Contratto** sopra descritto, in caso di **Richiesta di Intervento** per un evento di **Rottura** coperto da garanzia, il presente **Contratto** prevede (i) la manodopera e/o le parti necessarie per **Riparare il Prodotto**; oppure (ii) a **Nostra** esclusiva discrezione, la **Sostituzione del Prodotto** al posto di tale **Riparazione**; oppure (iii) la **Sostituzione** diretta del **Prodotto** se specificato nella descrizione del Suo piano (**Garanzia**). Si prega di fare riferimento alla sezione "OPZIONI DI GARANZIA" applicabile al **Suo Contratto** per ulteriori dettagli.

INFORMAZIONI IMPORTANTI RELATIVE AL PROGRAMMA DI GARANZIA ESTESA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

- A. Qualora **Noi** dovessimo fornirLe un **Prodotto Sostitutivo**:
- ▶ **Ci** riserviamo il diritto di sostituire il **Prodotto** difettoso con un modello nuovo, riassembleato o ricondizionato avente caratteristiche, valore e funzionalità uguali o simili, che potrebbe non essere dello stesso modello, forma, dimensione o colore del **Prodotto** precedente.
 - ▶ Il progresso tecnologico può far sì che il **Prodotto Sostitutivo** abbia un prezzo di vendita inferiore a quello del **Prodotto** precedente e in tal caso, il presente **Contratto** non prevede alcun **Suo** rimborso per tale differenza di prezzo.
 - ▶ Ogni e qualsiasi parte, componente o unità del **Prodotto** sostituita ai sensi delle clausole del presente **Contratto** diventa interamente di **Nostra** proprietà.
 - ▶ Nella maggior parte dei casi, gli accessori, gli allegati e/o le periferiche NON saranno inclusi o forniti in concomitanza con un **Prodotto Sostitutivo**.
- B. Le prestazioni descritte nel presente **Contratto** non sostituiscono alcuna prestazione durante il periodo di garanzia attiva del **Produttore**. Durante tale periodo, qualsiasi articolo coperto dalla garanzia legale del **Produttore** è a carico esclusivo del **Produttore** e NON sarà garantito ai sensi del presente **Contratto**, indipendentemente dalla capacità legale del **Produttore** di onorare i propri obblighi.
- C. La copertura ai sensi del presente **Contratto** è limitata a quanto dettagliatamente descritto nel presente documento e applicabile al **Suo Contratto**. Tutto quanto non indicato in modo specifico nel presente documento dal programma di garanzia estesa non è garantito (compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o da soggetti designati da **Microsoft**).
- D. Le **Sue** responsabilità: Rientra nelle **Sue** responsabilità effettuare il backup di ogni e qualsiasi software/dati con regolarità, e in particolare prima dell'inizio di qualunque servizio garantito ai sensi del presente **Contratto**. Il software e/o i servizi di trasferimento o ripristino dati NON sono garantiti dal programma di garanzia estesa riportato nel presente **Contratto**.

OPZIONI DI GARANZIA

Il **Suo Riepilogo della Protezione** è disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Se **Lei** ha acquistato il 'dispositivo Microsoft a doppio schermo' come indicato nel **Suo Riepilogo della Protezione**, il **Suo Contratto** include la protezione da **Rottura** per il **Suo Prodotto**.

ROTTURA

Lei è protetto per un numero limitato di **Richieste di intervento** in garanzia per **Rottura** durante il **Periodo di validità** del presente **Contratto** in relazione al costo di **Riparazione o Sostituzione** del **Suo Prodotto** in caso di **Rottura**, nella misura in cui è soggetto al **Limite di prestazione** ai sensi del presente **Contratto**.

Tetto massimo

Per l'intero **Periodo di Validità del Suo Contratto**, **Ci** riserviamo il diritto di saldare una (1) **Richiesta di intervento** in garanzia per un valore che non superi il **Prezzo d'Acquisto Originario** del **Suo Prodotto**.

Lei è protetto per quanto segue durante il **Periodo di Validità del Suo Contratto**:

- Un numero illimitato di **Riparazioni** durante il **Periodo di Validità del Suo Contratto**, fino ad un totale del **Prezzo d'Acquisto Originario** del **Suo Prodotto**, a condizione che non sia necessario **Sostituire** il **Suo Prodotto**.
- Fino a una (1) **Sostituzione** del **Suo Prodotto**.

Qualora sia necessario **Sostituire il Suo Prodotto**, qualsiasi diritto di protezione cesserà di esistere e non saranno garantite ulteriori prestazioni a partire dalla data in cui viene fornito il **Prodotto Sostitutivo**.

AVVISO - Informazioni sui Prodotti Sostitutivi: Se il **Produttore** opta per **Sostituire il Suo Prodotto**, **Noi** possiamo fornire un servizio di sostituzione anticipata. In caso di servizio di sostituzione anticipata stabilito dal **Produttore**, il **Prodotto Sostitutivo** **Le** sarà consegnato prima del ricevimento da parte **Nostra** del **Suo Prodotto** difettoso. Il **Suo Prodotto** difettoso deve essere da **Lei** restituito al **Produttore** entro quattordici (14) giorni di calendario dal ricevimento della conferma di consegna del **Prodotto Sostitutivo**. Se il **Prodotto** difettoso non viene da **Lei** restituito al **Produttore** entro quattordici (14) giorni di calendario dal ricevimento della conferma di consegna del **Prodotto Sostitutivo**, **Le** sarà addebitata una somma per il dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita al dettaglio suggerito dal **Produttore** del **Prodotto Sostitutivo**.

COSA NON È GARANTITO

IL PRESENTE CONTRATTO NON COPRE ALCUN PRODOTTO PER QUALSIASI RICHIESTA DI INTERVENTO CONNESSA A O DERIVANTE DA:

- (a) Danni accidentali, ossia qualsiasi danno fisico al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e imprevisto che colpisce la funzionalità del **Suo Prodotto**
- (b) Imballaggio e/o trasporto improprio effettuato da **Lei** o da un **Suo** rappresentante con conseguenti danni al **Prodotto** durante il transito, tra cui il fissaggio improprio del **Prodotto** durante il trasporto.

- (c) Qualsiasi **Danno Indiretto**, inclusi, senza alcuna limitazione: (i) danni materiali, tempo perduto, perdita di dati o mancati guadagni derivanti da un evento definito come **Rottura**, guasti elettrici o meccanici non definiti, servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o da sue affiliate, o qualunque altro tipo di danno del **Prodotto** o collegato ad esso; inclusi, senza alcuna limitazione, attrezzature non coperte usate in connessione con il **Prodotto** e non incluse nel programma di garanzia estesa; (ii) ritardo nella fornitura di servizi o impossibilità di fornire servizi per qualsiasi motivo; (iii) indisponibilità di parti/componenti; (iv) spese sostenute da **Lei** in relazione a installazioni personalizzate per adattare il **Prodotto**, come ad esempio sostegni, supporti o nicchie e simili prodotti da soggetti terzi, oppure (v) un **Prodotto Sostitutivo** diverso nel modello, nella forma, nella dimensione o nel colore rispetto al precedente **Prodotto**.
- (d) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque altro che non sia un tecnico autorizzato da **Noi**.
- (e) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazioni o piegatura.
- (f) Normale usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
- (g) Il trattamento intenzionale del **Prodotto** in modo pericoloso, nocivo, dannoso, sconsiderato o offensivo che si traduce in suo danno e/o guasto.
- (h) Danni o malfunzionamento del **Suo Prodotto** causati o attribuiti all'azione di un virus informatico o qualsiasi altro malfunzionamento dovuto al software.
- (i) Perdita, furto o atti di danneggiamento o scomparsa.
- (j) Nel caso in cui si verifichi uno degli eventi seguenti: sommosa, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli naturali, crollo, esplosione o collisione con un altro oggetto, incendio, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, sommosse, azioni di guerra e ostilità, provvedimenti governativi o malfunzionamenti di Internet o di altri sistemi di telecomunicazione. **Il Suo Prodotto/I Suoi Prodotti** non saranno garantiti in caso di **Richiesta di Intervento**.
- (k) Mancata osservanza della manutenzione e delle modalità di funzionamento raccomandate dal **Produttore** o conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse dalle specifiche o dalle istruzioni del **Produttore**.
- (l) **Prodotto/i** soggetti a richiamo da parte del **Produttore**, ad assistenza in garanzia o rielaborazione per riparare carenze di progettazione o delle componenti, fabbricazione impropria, errore del **Produttore** indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di pagare tali riparazioni.
- (m) **Prodotto/i** che presenta/presentano il numero di serie alterato o mancante.
- (n) Danni estetici di qualunque origine al **Suo Prodotto**, comprese deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni estetici causino una perdita di funzionalità.
- (o) Normale manutenzione periodica o preventiva, aggiustamenti, modifiche o assistenza.
- (p) Accessori e periferiche (come tastiere amovibili e penne digitali) o altri collegamenti, salvo diversa indicazione nelle "Opzioni Piano di Garanzia" e il costo di sostituzione degli stessi qualora risultino incompatibili con un **Prodotto sostitutivo**.
- (q) Imperfezioni di schermo/monitor, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'effetto burn-in delle immagini su schermi CRT, LCD, LED o al plasma causato dall'utilizzo di videogiochi o dalla prolungata visualizzazione di uno o più segnali video, o schermi incrinati.
- (r) Costo di componenti non coperti dalla garanzia legale originale del **Prodotto**, o qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, senza alcuna limitazione: 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 alle proprietà derivanti dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**.
- (t) Qualsiasi costo derivante dal guasto di qualunque elemento destinato a essere bene di consumo.
- (u) Qualsiasi **Richiesta di Intervento** a cui non venga acclusa la **Prova d'Acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** concordiamo di trasferire la prestazione del **Contratto**.
- (v) Qualsiasi **Richiesta di intervento** per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Suo Prodotto**.
- (w) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa direttamente o indirettamente causati, favoriti o derivanti da, l'uso o il funzionamento come mezzo per infliggere danni, o qualsiasi computer, sistema informatico, software, codice maligno, virus o processo informatico o qualsiasi altro sistema elettronico.
- (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 Indennizzo** o la disposizione di tale prestazione possono esporci a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

RICHIESTE DI INTERVENTO IN GARANZIA

IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL DANNO O LA ROTTURA DEL SUO PRODOTTO SIA COPERTA DAL SUO CONTRATTO. QUALORA LEI ABBA EFFETTUATO RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE, QUESTO CONTRATTO POTREBBE NON FORNIRE ALCUNA COPERTURA.

La preghiamo di rispettare le seguenti procedure per ottenere l'autorizzazione e il servizio di assistenza non appena ragionevolmente possibile e in ogni caso entro quattordici (14) giorni dal verificarsi della Rottura. La mancata osservanza di queste procedure potrebbe invalidare la **Sua Richiesta di Intervento** in garanzia.

Quando **Lei** presenterà una **Richiesta di Intervento** in garanzia, **Noi Le** porremo delle domande sulla **Sua Richiesta di Intervento** in garanzia e sulla natura di qualsiasi **Rottura**. **Lei** dovrà rispondere a queste domande in modo veritiero e al meglio delle **Sue** capacità e prestare ragionevole attenzione a non fornire dichiarazioni mendaci, in quanto la mancata fornitura di informazioni accurate potrebbe invalidare il **Suo Contratto**.

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

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

- (1) Una copia della **Prova d'Acquisto**,
- (2) Una breve descrizione per iscritto del problema da **Lei** riscontrato nell'utilizzo del **Prodotto**, e
- (3) una chiara annotazione del numero di **richiesta di intervento** in garanzia che **Noi Le** abbiamo fornito.

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

Non includerà alcun accessorio, gioco o altri beni personali quando **Lei** invia il **Suo Prodotto** a **Microsoft** per l'intervento, in quanto **Microsoft** non sarà responsabile di tali beni.

IMPORTANTE: NON APRIRE IL PRODOTTO. L'APERTURA DEL PRODOTTO POTREBBE CAUSARE DANNI NON GARANTITI DAL CONTRATTO E POTREBBE RENDERE IL SUO PRODOTTO NON AMMISSIBILE PER OTTENERE ASSISTENZA, NEPPURE A PAGAMENTO. LE RIPARAZIONI SUL PRODOTTO POSSONO ESSERE ESEGUITE SOLTANTO DA NOI O DA UN TECNICO AUTORIZZATO DA NOI.

LE NOSTRE RESPONSABILITÀ

- (a) Dopo che **Lei** avrà restituito il **Prodotto**, **Noi** lo esamineremo.
- (b) I costi di spedizione per posta **Le** saranno rimborsati da **Noi**, se la **Richiesta di Intervento** in garanzia è valida e l'affrancatura non era prepagata.
- (c) Se **Noi** determineremo che il **Suo Prodotto** ha avuto un malfunzionamento secondo quanto descritto nel presente **Contratto**, **Noi** ne effettueremo la **Riparazione** o (a **Nostra** assoluta discrezione) la **Sostituzione**. Faremo questo senza spese a **Suo** carico se il malfunzionamento è causato da **Rottura**. Il **Prodotto Sostitutivo** potrà essere un'unità ricondizionata o un **Prodotto** funzionalmente equivalente. Qualora **Noi** decidessimo di **Sostituire** il **Suo Prodotto**, il **Suo Prodotto** originale diverrà di **Nostra** proprietà e il **Prodotto Sostitutivo** diventerà di **Sua** proprietà. La copertura di tale **Prodotto** continuerà per la restante parte del **Periodo di Validità** del **Contratto**, fermo restando il **Tetto massimo**.
- (d) In caso di malfunzionamenti del **Suo Prodotto** dopo la scadenza del **Periodo di Validità** del presente **Contratto**, il **Contratto** non fornirà più protezione di alcun tipo. Dopo la scadenza del **Periodo di Validità** del presente **Contratto**, è possibile che **Le** venga addebitato un costo per i servizi di diagnosi e riparazione da parte **Nostra** per eventuali problemi del **Suo Prodotto**.

LE SUE RESPONSABILITÀ

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

- (a) Fornir**Ci** il numero di serie del **Suo Prodotto**.
- (b) Fornir**Ci** informazioni circa i sintomi e le cause dei problemi relativi al **Suo Prodotto**.
- (c) Rispondere alle richieste di informazioni tra cui, ma non soltanto, le seguenti: modello del **Suo Prodotto**, eventuali accessori connessi al o installati nel **Prodotto**, eventuali messaggi di errore visualizzati, azioni intraprese prima di riscontrare il problema e misure adottate per risolverlo.
- (d) Aggiornare il Software del **Prodotto** alla più recente versione disponibile prima di richiedere il **servizio di intervento** in garanzia.
- (e) Seguire le istruzioni fornite**Le** da **Noi** tra cui, ma non soltanto: evitare di inviar**Ci** prodotti e accessori non oggetto di **Riparazione** o **Sostituzione** e imballare il **Suo Prodotto** in conformità alle istruzioni di spedizione.
- (f) **Lei** è responsabile di effettuare il backup di ogni software e dato con regolarità, e prima dell'inizio di ogni operazione di **Riparazione**. Il presente **Contratto** non copre qualsiasi servizio correlato al ripristino di software o dati o al recupero di dati da o verso il **Suo Prodotto** e **Noi** non siamo in grado di trasferire tale software o dati verso il **Prodotto sostitutivo** eventualmente fornito**Le**. **Noi** non saremo in nessun caso responsabili del ripristino di software o dati o del recupero di dati da qualsivoglia **Prodotto**.

FRODE

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

RINNOVABILITÀ

Il presente **Contratto** non potrà essere rinnovato dopo la scadenza del **Periodo di Validità**.

TRASFERIBILITÀ

La Protezione prevista ai sensi del presente **Contratto** potrà essere trasferita da **Lei** a un'altra persona fisica. In questo caso, **Lei** deve informare **Microsoft** tramite e-mail da inviare all'indirizzo msepbus@microsoft.com o telefonando al numero che trova all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Il trasferimento della Protezione ai sensi del presente **Contratto** non comporta l'estensione o un nuovo inizio del **Periodo di Validità** né altre modifiche delle condizioni contrattuali qui indicate.

RECESSO

IL SUO DIRITTO DI RECESSO

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

Lei può scrivere a **Microsoft** all'indirizzo seguente: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda, telefonare a **Microsoft** al numero riportato all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o via e-mail a msepbus@microsoft.com.

PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la **Sua** richiesta di recesso viene effettuata entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, **Lei** riceverà un rimborso del 100% (cento per cento) del prezzo di acquisto del **Contratto** da **Lei** pagato, a patto che durante tale periodo non siano stata avanzata alcuna **Richiesta di Intervento**.

DOPO IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la **Sua** richiesta di recesso viene avanzata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, a condizione che il **Limite di Prestazione** non sia stato raggiunto, **Lei** riceverà un rimborso pro-rata del prezzo da **Lei** pagato per il **Contratto**.

IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Le** forniremo un preavviso per iscritto almeno trenta (30) giorni prima della data di decorrenza effettiva del recesso. Tale preavviso **Le** sarà inviato al Suo indirizzo presente nella **Nostra** pratica (indirizzo email o fisico a seconda dei casi) e riporterà la motivazione e la data di decorrenza effettiva del recesso. Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Lei** 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 **Sua** del prezzo/tariffa di acquisto del **Contratto**,
oppure
- (b) grave violazione degli obblighi ai sensi del presente **Contratto** da parte **Sua** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

PROCEDURA DI RECLAMO

Intendiamo sempre fornirLe un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, potrà avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero telefonico disponibile all'indirizzo: <http://support.microsoft.com> o via e-mail: msepbus@microsoft.com.

Noi prenderemo in carico ogni reclamo entro tre (3) giorni lavorativi, salvo diversa risoluzione idonea a **Sua** esclusiva discrezione. Il reclamo sarà oggetto di un'indagine completa. **La** aggiorneremo costantemente sull'andamento del reclamo a intervalli non superiori a quindici (15) giorni. Sarà emessa una risposta scritta completa entro cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'indagine.

Qualora il **Produttore** non fosse in grado di risolvere il reclamo entro trenta (30) giorni, **Noi La** aggiorneremo sui tempi previsti dal **Produttore** per il completamento dell'indagine.

La procedura sopra descritta non pregiudica i **Suoi** diritti di richiedere un rimedio giudiziario o un'eventuale risoluzione extragiudiziale della controversia.

Tale procedura non pregiudicherà il **Suo** diritto di adire le vie legali.

PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Ci impegniamo a proteggere la **Sua** privacy in conformità a quanto previsto dall'attuale Legislazione per la Tutela dei Dati Personali ("Legislazione"). Per le finalità di tale Legislazione, il Titolare del Trattamento dei dati è **Microsoft**. Riportiamo di seguito un riepilogo dei modi principali in cui **Noi** trattiamo i **Suoi** dati personali; per maggiori informazioni La invitiamo a consultare il **Nostro** sito Web all'indirizzo Microsoft.com/privacy.

COME USIAMO I SUOI DATI PERSONALI E A CHI LI DIVULGHIAMO

Noi useremo i dati personali, cioè qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, che **Noi** deteniamo riguardo a **Lei** nei modi seguenti:

- o Allo scopo di fornire la gestione dei reclami e qualunque altra finalità connessa. Ciò può comprendere decisioni effettuate con mezzi automatizzati, per l'esecuzione del contratto fra **Noi** e **Lei**.
- o Per finalità statistiche o di ricerca, e questo per i **Nostri** interessi legittimi: affinché **Noi** possiamo analizzare l'attività cronologica, migliorare gli algoritmi di valutazione, e facilitare la previsione dell'impatto futuro sull'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.
- o Per fornire a **Lei** informazioni, prodotti o servizi da Lei richiesti a **Noi** o che **Noi** riteniamo possano interessar**Le**, nei casi in cui **Lei** ha fornito il consenso ad essere contattato per tali finalità.
- o Per comunicar**Le** eventuali modifiche al **Nostro** servizio, e questo per quanto riguarda i **Nostri** obblighi legali e regolamentari.
- o Ai fini della salvaguardia contro le frodi, il riciclaggio di denaro, il finanziamento del terrorismo e per rispettare obblighi legali o regolamentari in generale, e questo è necessario per adempiere a obblighi legali e regolamentari di una giurisdizione all'interno della UE.

DIVULGAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

Ci riserviamo il diritto di divulgare i **Suoi** dati personali a soggetti terzi che **Ci** forniscono prodotti o servizi, o a fornitori di servizi che erogano servizi per **Nostro** conto. Essi comprendono: società del gruppo, agenti, amministratori di soggetti terzi, assicuratori, riassicuratori, agenzie di credito, agenzie di individuazione delle frodi, periti liquidatori, avvocati, contabili e autorità di regolamentazione, secondo quanto richiesto per legge.

TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DEI DATI

Ci riserviamo il diritto di trasferire i **Suoi** dati personali verso destinazioni esterne allo Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora **Noi** trasferissimo i **Suoi** dati personali fuori dal SEE, il **Produttore** garantisce che essi siano trattati in modo protetto e in conformità alla presente informativa sulla privacy e alla Legislazione. **Noi** trasferiamo i dati personali solo a Paesi ritenuti adeguatamente sicuri dalla Commissione Europea oppure, in caso di mancata decisione di adeguatezza, per proteggere i dati **Noi** usiamo le "Clausole contrattuali standard" approvate dalla Commissione Europea con tali parti.

I SUOI DIRITTI

Lei ha il diritto di:

- 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** interessi legittimi;
- c) accedere e ottenere copia dei dati personali da **Noi** controllati e informazioni sulle modalità e i motivi del trattamento di tali dati personali;
- d) richiedere la cancellazione dei **Suoi** dati personali;
- e) chiedere l'aggiornamento o la modifica dei dati inadeguati, incompleti o imprecisi.
- f) Limitare il trattamento dei **Suoi** dati personali.
- g) Chieder**Ci** di fornir**Le** i **Suoi** dati personali in un formato strutturato, comunemente usato, leggibile meccanicamente, o chiedere che venga "trasmesso" direttamente a un altro titolare del trattamento dei dati, ma in ciascun caso soltanto quando il trattamento è basato sul **Suo** consenso o sull'esecuzione di un contratto con **Lei** e il trattamento viene eseguito con mezzi automatizzati;
- h) presentare un reclamo all'autorità locale preposta alla tutela dati personali;
- i) ritirare il **Suo** consenso in qualsiasi momento, nei casi in cui il trattamento è basato sul **Suo** consenso, senza influire sulla legalità delle attività di trattamento basato sul consenso che sono state svolte prima del suddetto ritiro.

CONSERVAZIONE

I **Suoi** dati non saranno conservati più a lungo del 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**, o del rapporto commerciale con **Lei**, a meno che **Noi** non siamo tenuti a conservare i dati per un periodo di tempo più lungo in base a requisiti aziendali, legali o normativi.

Per qualsiasi domanda sul **Nostro** uso dei **Suoi** dati personali, La invitiamo a rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati, il cui indirizzo è presente sul sito Web (Microsoft.com/privacy).

DISPOSIZIONI GENERALI

REGIME GIURIDICO

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

SUBAPPALTO

Ci riserviamo il diritto di subappaltare o cedere l'adempimento dei **Nostri** obblighi a terze parti, ma ciò non comporterà per **Noi** lo sgravio dai **Nostri** obblighi assunti nei **Suoi** confronti.

LIBERATORIA

Se una qualsiasi parte del presente **Contratto** è dichiarata inapplicabile o non valida, la parte restante continuerà ad essere valida e applicabile.

AMBITO TERRITORIALE

La garanzia prevista dal **Contratto** è valida in Italia e in tutti i paesi in cui **Noi** applichiamo il "Piano hardware commerciale esteso Microsoft", consultabile sul nostro sito Web.

COMUNICAZIONI

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

INTERO ACCORDO

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

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