

**«CONTRATTO DI ASSISTENZA ESTESO PER L'HARDWARE MICROSOFT»
OPPURE
«CONTRATTO DI ASSISTENZA PLUS ESTESO PER L'HARDWARE MICROSOFT»**

**Contratto di assistenza commerciale
Termini e condizioni**

Questo documento importante di termini e condizioni di garanzia deve essere custodito in un luogo sicuro, insieme all'**Ordine d'acquisto**, poiché potrebbero essere necessario 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 i componenti **Protetti** dal **Suo Contratto**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto** o la **Sua Protezione** in generale, **La** preghiamo di contattar**Ci**.

DEFINIZIONI

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

- **«Amministratore»:** Microsoft Ireland Operations Limited con sede 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 nell'**Ordine d'acquisto**.
- **«Costi amministrativi»:** importo che **Le** verrà richiesto di pagare per ogni **Richiesta di intervento**, per determinati servizi **Protetti** dal presente **Contratto** (se presenti).
- **«Guasto»:** problema meccanico e/o elettrico del **Prodotto protetto**, che gli impedisce di svolgere la funzione prevista, dovuto a difetti di materiale o manodopera e non alla normale usura, che si verifica durante il normale utilizzo del **Prodotto**.
- **«Richiesta di intervento»:** richiesta di **Protezione** da **Lei** presentata conformemente al presente **Contratto**.
- **«Massimale»:** la **Nostra** massima responsabilità nei **Suoi** confronti per qualsiasi **Richiesta di intervento** e in totale durante il **Periodo di validità** del **Piano**, come descritto in dettaglio nella sezione «Opzioni del **Piano di protezione**».
- **«Produttore o Microsoft»:** **Produttore** dell'apparecchiatura originale del **Prodotto**. Sito Web: <https://www.microsoft.com/it-it/>.
- **«Piano»:** insieme delle specifiche «Opzioni del **Piano di protezione**» da **Lei** selezionate e acquistate, come confermato dal **Suo Ordine d'acquisto**.
- **«Protezione o Protetto»:** ha il significato indicato nella sezione «Ambito di **protezione** - Norme generali» del presente **Contratto**.
- **«Prodotto protetto»** o **«Prodotto»:** dispositivo idoneo della serie Microsoft Surface da **Lei** acquistato, che deve essere **Protetto** dal presente **Contratto**, esclusi i modelli Surface Hub e Surface Duo.
- **«Ordine d'acquisto»:** documento numerato che conferma l'acquisto del **Prodotto protetto**, indicando anche il **Suo** nome e indirizzo, la **Durata della protezione garantita dal Contratto** e lo specifico **Piano da Lei** acquistato. Il presente **Contratto** non è valido senza un **Ordine d'acquisto**.
- **«Riparazione/i»:** le azioni da **Noi** intraprese al fine di aggiustare, riparare o ripristinare il **Suo Prodotto protetto**, alla scopo di riportarlo a uno stato di funzionamento corretto in seguito a un **Guasto Protetto**. Per **Riparare** il **Prodotto protetto** 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 del **Nostro** accordo, qualora **Noi** determinassimo che il **Prodotto protetto** non sia idoneo per la **Riparazione**. **Noi** ci riserviamo il diritto di **Sostituire** il **Prodotto protetto** con un articolo nuovo, rigenerato o ricondizionato che presenta caratteristiche e funzionalità uguali o simili. **Noi** non garantiamo che il **Prodotto sostitutivo** sarà identico al **Prodotto protetto** per modello, dimensioni o colore.
- **«Rivenditore»:** venditore autorizzato da **Microsoft** a **venderLe** il presente **Contratto**.
- **«Contratto di assistenza o Contratto»:** il presente documento, che illustra in dettaglio tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limitazioni relative alla **Protezione** garantita dal Contratto di assistenza esteso per l'Hardware **Microsoft** o dal **Contratto di assistenza Plus** esteso per l'Hardware **Microsoft** che **Le** è stato fornito dal **Nostro Rivenditore** al momento dell'acquisto.
- **«Periodo di validità»:** intervallo di tempo indicato nel **Suo Ordine d'acquisto**, che rappresenta il periodo di applicabilità delle disposizioni contenute nel **Contratto**.
- **«Noi, Ci, Nostro/a/i/e»:** Amministrazione obbligato a erogare il servizio di cui al presente **Contratto** in quanto fornitore/obbligato del **Contratto**, nonché titolare dell'amministrazione del presente **Contratto**.
- **«Lei»** o **«Suo/a/e»:** acquirente o proprietario del **Prodotto protetto**, ai sensi delle disposizioni del presente **Contratto**.

TERRITORIO

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

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

La **Protezione** 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 nel **Suo Ordine d'acquisto** o fino al raggiungimento del **Massimale**, a seconda dell'evento che si verifica per primo.

PRODOTTI IDONEI

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

AMBITO DI PROTEZIONE - NORME GENERALI

Durante il **Periodo** indicato nella sezione «**Periodo di validità del Contratto di assistenza** - Data di efficacia della **Protezione**», in caso di **Richiesta di Intervento protetta**, a **Nostra** esclusiva discrezione, il presente **Contratto** fornisce quanto segue:

- i. la manodopera e/o i ricambi necessari per **Riparare** il **Prodotto protetto** o
- ii. un **Prodotto sostitutivo** del **Prodotto protetto**, al posto della suddetta **Riparazione**, o
- iii. una **Sostituzione** diretta del **Prodotto protetto**, se indicata in dettaglio nella descrizione del **Suo piano**.

Noi provvederemo a **Riparare** o a **Sostituire il Suo Prodotto** per conto del venditore, conformemente alle disposizioni del presente **Contratto**. Se **Noi** decidiamo di **Sostituire il Suo Prodotto**, a causa dei progressi tecnologici il **Prodotto sostitutivo** potrebbe avere un prezzo di vendita inferiore a quello del **Prodotto protetto** originale e non verrà fornito alcun rimborso basato sull'eventuale differenza di costo del **Prodotto sostitutivo**. Qualsiasi parte, unità o componente **Sostituito** in virtù del presente **Contratto** diventa completamente di **Nostra** proprietà. Quando viene eseguita una **Sostituzione** 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 protetto**, non saranno inclusi in tale **Sostituzione**.

Per ulteriori informazioni, la preghiamo di consultare le sezioni «Opzioni del **Piano di protezione**» e «Servizi aggiuntivi opzionali» applicabili al **Suo Piano**, più avanti nel presente documento.

INFORMAZIONI IMPORTANTI SULLA PROTEZIONE 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.
 - ▶ A causa del 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 **Protezione** 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 **Protetto** dalla garanzia del **Produttore** è completamente a carico del **Produttore** e non sarà **Protetto** ai sensi del presente **Contratto**, anche qualora il **Produttore** non fosse in grado di adempiere ai propri obblighi.
- C. La **Protezione** garantita dal presente **Contratto** è limitata a quanto espressamente descritto nel presente documento. Qualunque aspetto che non sia esplicitamente indicato nel presente documento non è **Protetto** (inclusi, a titolo di esempio non esaustivo, gli eventuali servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o dai **Suoi** affiliati).
- D. Le **Sue** Responsabilità: **Lei** ha la responsabilità effettuare regolarmente il backup di tutto il software e/o di tutti i dati, di qualsiasi tipo, e in particolare prima dell'inizio di qualunque servizio **Protetto** ai sensi del presente **Contratto**. I servizi di trasferimento o ripristino di software e/o dati non sono **Protetti**.
- 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 PROTEZIONE

(A **Lei** applicabili come indicato nel **Suo Ordine 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 **Protezione** illustrata nella precedente sezione «Ambito di **Protezione** - Norme generali», inclusi i **Guasti**, come previsto dalle disposizioni che seguono:

PRODOTTI PROTETTI DAL PIANO SURFACE

Questo **Piano Protegge** 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 DAL PIANO SURFACE

Il **Suo Piano Surface** **Le** garantisce una **Protezione** massima pari a due (2) **Richieste di intervento** per un **Prodotto protetto** 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**, entro i limiti del **Massimale**.

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

PRODOTTI PROTETTI	NUMERO MASSIMO DI RICHIESTE DI INTERVENTO PROTETTE
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

COSTI AMMINISTRATIVI

Il **Suo Piano** Surface non prevede alcun **Costo amministrativo**.

PROTEZIONE DEL PRODOTTO SOSTITUTIVO

Il **Prodotto sostitutivo** fornito in virtù di questo **Piano** viene automaticamente considerato il **Prodotto protetto** a cui fanno riferimento tutte le disposizioni del presente **Contratto** e la **Protezione** 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 **Suo** contratto corrente.

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI: SERVIZIO DI CAMBIO ANTICIPATO (PER IL CONTRATTO DI ASSISTENZA PLUS ESTESO PER L'HARDWARE MICROSOFT, QUESTO SERVIZIO È INCLUSO)

Se **Lei** ha acquistato il servizio di cambio anticipato per il **Suo Prodotto protetto**, **Noi** provvederemo a fornire un **Prodotto sostitutivo** («**Dispositivo per il cambio anticipato**»), che **Le** verrà consegnato prima della ricezione del **Prodotto** difettoso da parte **Nostra**. Il **Prodotto** difettoso dovrà esser**Ci** restituito entro dieci (10) giorni di calendario dalla conferma della ricezione del **Prodotto sostitutivo**, o dopo il periodo di tempo superiore eventualmente concordato con **Noi**. Se il **Prodotto** difettoso non **Ci** viene restituito entro l'intervallo di tempo previsto, per il dispositivo non restituito **Le** verrà addebitato un costo pari al prezzo al dettaglio del **Prodotto sostitutivo** applicato dal **Produttore**.

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI: CONSERVAZIONE DELL'UNITÀ SSD (PER IL CONTRATTO DI ASSISTENZA PLUS ESTESO PER L'HARDWARE MICROSOFT, QUESTO SERVIZIO È INCLUSO)

Se **Lei** ha acquistato l'opzione di conservazione dell'unità SSD (Solid-State Drive) del **Prodotto protetto**, dopo l'intervento il **Suo Prodotto protetto** verrà restituito con una nuova unità SSD, senza costi aggiuntivi. Questa opzione è disponibile solo per i dispositivi **Microsoft** per cui l'unità SSD viene commercializzata come rimovibile, nella scheda delle caratteristiche tecniche pubblicata nella pagina di **Prodotto** del **Suo Prodotto protetto**.

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI: SERVIZIO DI SPEDIZIONE ENTRO IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO (PER IL CONTRATTO DI ASSISTENZA PLUS ESTESO PER L'HARDWARE MICROSOFT, QUESTO SERVIZIO È INCLUSO)

Se **Lei** ha acquistato un servizio da erogare entro il giorno lavorativo successivo, provvederemo a spedire un **Prodotto sostitutivo** (da **Noi** stabilito) in tempo utile, al **Suo** indirizzo registrato, con le seguenti modalità:

- Un (1) giorno lavorativo dopo l'autorizzazione della **Sua Richiesta di intervento**, se la **Sua Richiesta di intervento** viene autorizzata entro le ore 12.00 (fuso orario dell'Europa centrale o «CET») oppure
- Due (2) giorni lavorativi dopo, se la **Sua Richiesta di intervento** viene autorizzata entro le ore 12.00 CET.

Il servizio di consegna entro il giorno successivo è soggetto alle seguenti condizioni:

- Se **Lei** intende usufruire del servizio di consegna il giorno lavorativo successivo, PRIMA di acquistare il presente **Contratto** deve verificare la disponibilità di un corriere che possa effettuare la consegna al **Suo** indirizzo. A tale scopo, può visitare la pagina <https://learn.microsoft.com/it-it/surface/surface-next-business-day-replacement>, che contiene l'elenco dei codici di avviamento postale per cui è disponibile il servizio, e
- Disponibilità di corrieri autorizzati da **Microsoft** che effettuano la consegna entro il giorno successivo

Ai fini di questa disposizione, per "Giorno lavorativo" si intendono i giorni da lunedì a venerdì inclusi, escluse le festività pubbliche ufficiali.

ASPETTI NON PROTETTI - ESCLUSIONI

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

- Danno accidentale. Per danno accidentale si intende il danneggiamento fortuito dovuto alla movimentazione, ovvero un danno prodotto da una caduta del **Prodotto protetto**, associata a una rottura dello schermo, o da un versamento di liquido, in entrambi i casi per cause accidentali.
- Condizioni preesistenti a **Lei** note (l'espressione «Condizioni preesistenti» indica danni o difetti legati al **Prodotto** che erano già presenti prima dell'acquisto del presente **Contratto**).
- 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.
- 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**, qualsiasi problema elettrico o meccanico non definito, servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft**, dai suoi affiliati o da qualsiasi altra parte, o qualunque altro tipo di danno del, o associato al, **Prodotto** inclusi, a titolo di esempio non esaustivo: (i) attrezzature non protette 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 protetto** originale in termini di modello, forma, dimensione o colore.
- 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) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
 - g) Usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
 - h) Trattamento intenzionale del **Prodotto** con modalità pericolose, nocive, dannose, sconsiderate o lesive, che ne determinino il danneggiamento e/o il guasto.
 - i) Danni o malfunzionamenti del **Suo Prodotto** dovuti o attribuibili a contenuti digitali, software (precaricati o procurati in altro modo), inclusi, a titolo di esempio non esaustivo, l'attivazione di un virus informatico, la mancanza di aggiornamenti software o qualsiasi altro malfunzionamento di origine software/digitale.
 - j) Perdita, furto, atti vandalici o scomparsa.
 - k) Eventi fortuiti quali, a titolo di esempio non esaustivo, sommosse, radiazioni nucleari, azioni o minacce di guerra/ostilità da parte del governo 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, oppure malfunzionamenti di Internet o degli altri sistemi di telecomunicazione.
 - l) Inosservanza delle istruzioni relative alle modalità di manutenzione e funzionamento consigliate dal **Produttore** o conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse da quelle indicate nelle specifiche o nelle istruzioni del **Produttore**.
 - m) **Prodotti** richiamati dal **Produttore**, coperti da garanzia o sottoposti a rilavorazione con lo scopo di **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**.
 - n) **Prodotti** con numero di serie alterato o mancante.
 - o) Danni estetici al **Suo Prodotto**, indipendentemente dalla causa, compresi deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni non determinino una perdita di funzionalità.
 - p) Normale manutenzione periodica o preventiva, regolazioni, modifiche o assistenza.
 - q) Accessori o componenti aggiuntivi non elencati nelle disposizioni della precedente sezione «**Prodotto protetto**» (anche se tali prodotti sono stati originariamente forniti da **Microsoft** in un singolo pacchetto all-in-one).
 - r) Costo dei componenti non protetti dalla garanzia originale del **Produttore** per il **Prodotto** o di qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, a titolo di esempio non esaustivo, 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 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.
 - t) Qualsiasi costo derivante dal guasto di qualunque articolo concepito come bene di consumo.
 - u) Qualsiasi **Richiesta di intervento** a cui non venga accluso il **Suo Ordine d'acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** accettiamo di trasferire la prestazione del **Contratto**.
 - v) Qualsiasi **Richiesta di intervento** con lo scopo di ripristinare software o dati, o di recuperare dati dal **Suo Prodotto**.
 - w) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa direttamente o indirettamente causati, favoriti o derivanti dal funzionamento di qualsiasi computer, sistema informatico, software, codice dannoso, virus o processo informatico o di qualsiasi altro sistema elettronico utilizzato come strumento per infliggere danni.
 - x) Qualsiasi **Richiesta di intervento** o prestazione ai sensi del presente **Contratto**, nella misura in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale **Richiesta di intervento** o la fornitura di tale prestazione possano 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, o di qualsiasi altra legge applicabile.
 - y) Qualsiasi perdita dovuta all'accesso o all'uso non autorizzato di qualunque sistema, software, hardware o firmware, oppure a qualunque modifica, riprogrammazione, distruzione o eliminazione di dati o software, con qualsiasi mezzo.

COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI INTERVENTO

IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI INTERVENTO NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL GUASTO DEL SUO PRODOTTO SIA PROTETTO 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 PROTEZIONE PER EVENTUALI DANNI CAUSATI AL PRODOTTO DA UNA RIPARAZIONE NON AUTORIZZATA.

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

La preghiamo di non portare o 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** richiediamo 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**:

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

NOTA: se **Noi** dovessimo chieder**Le** di **spedire** il **Prodotto** altrove, provvederemo a fornir**Le** indicazioni specifiche per la spedizione del **Prodotto**. Per quanto riguarda la spedizione, se **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 inappropriate.

La **Protezione** 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 validità** del **Suo contratto** scadesse durante una **Richiesta di intervento** approvata, la **Protezione** 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

La **Protezione** garantita dal presente **Contratto di assistenza** non è rinnovata.

CEDIBILITÀ

Lei non può trasferire la **Protezione** garantita dal presente **Contratto di assistenza** a qualsiasi altro soggetto o prodotto.

RECESSO

IL SUO DIRITTO DI RECESSO

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

Lei può inviar**Ci** un messaggio e-mail all'indirizzo msepsbus@microsoft.com, telefonar**Ci** al numero riportato alla pagina <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o inviar**Ci** una lettera indirizzata a: **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. A tale scopo, **Lei** può utilizzare il modulo di annullamento disponibile alla fine del presente documento di termini e condizioni.

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

Se la **Sua** richiesta di recesso viene presentata più di 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 inviar**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** solo per i motivi seguenti:

- Lei** non ha pagato il prezzo o la tariffa di acquisto del **Contratto**.
- Lei** ha intenzionalmente rilasciato una dichiarazione falsa.
- Le** 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 fornirLe 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 msespbus@microsoft.com.

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

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

DIVULGAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

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

TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DEI DATI

I **Suoi** dati personali da **Noi** raccolti potrebbero essere trasferiti, 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** intercorrente, 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

- 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.
- Deroa e separabilità.** Qualora una delle parti rinunciassse 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.

- C. **Comunicazioni.** **Lei** acconsente espressamente a essere contattato, per qualunque motivo, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico da **Lei** fornito*Ci*. Tutte le comunicazioni o le richieste relative al presente **Contratto** dovranno avvenire in forma scritta e potranno essere inviate con qualsiasi mezzo ragionevole, come lettera, e-mail, fax, SMS o corriere espresso autorizzato. Le comunicazioni a **Lei** destinate saranno considerate recapitate quando **Le** verranno inviate all'indirizzo e-mail da **Lei** fornito*Ci*, oppure sette (7) giorni dopo l'invio all'indirizzo fisico da **Lei** fornito.
- D. **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**.

INTERO ACCORDO

Il presente **Contratto di assistenza**, insieme all'**Ordine 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 e Surface 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 Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland oppure tramite e-mail dell'indirizzo msespb@microsoft.com:

- Con la presente, desidero cancellare il Contratto da me stipulato per i dispositivi elencati di seguito:
Per identificare con precisione i Suoi dispositivi, può [fare clic qui](#).

- Nome del cliente:

- Numero di serie del dispositivo:

- Firma del cliente:

- Data: