

## “MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS PLUS”

### Condizioni Generali per l’Estensione della Garanzia - Rottura e Danni Accidentali con mantenimento dell’unità e servizio di spedizione il giorno lavorativo successivo (il “Contratto”)

La ringraziamo di aver recentemente acquistato “Microsoft Complete for Business Plus”. La preghiamo di conservare questo importante documento contrattuale assieme alla **Prova d’Acquisto** in un luogo sicuro, in quanto Le saranno entrambi richiesti al momento di una richiesta di assistenza.

#### DEFINIZIONI

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

- **“Danno accidentale”, “AD”, “Protezione contro i danni accidentali”, “ADP”**: danno fisico al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e impreveduto che influisce sulla funzionalità del **Suo Prodotto** e non è altrimenti specificamente escluso dal presente Contratto.
- **“Guasto”**: il guasto meccanico e/o elettrico del **Prodotto** che ne determina l’impossibilità di svolgere la funzione prevista, causato da difetti nei materiali o nella lavorazione.
- **“Prodotto(i) coperto(i)”, il(i) “Prodotto(i)”**: il dispositivo **Microsoft** idoneo acquistato da **Lei** e **Coperto** dal presente Contratto, ed elencato nella Sezione “Cosa è coperto”.
- **“Perdita indiretta”**: una perdita o un costo da **Lei** sostenuto e derivante da un evento assicurato, ma che di per sé non è specificamente coperto dal presente Contratto, inclusa una perdita di guadagno o profitto, perdita di utilizzo o di dati o altri costi aggiuntivi.
- **“Limite di responsabilità”**: la responsabilità massima dell’**Assicuratore** per qualsiasi reclamo e complessiva per tutta la **Durata** del contratto.
- **“Produttore”, “Microsoft”**: il produttore dell’apparecchiatura originale che è anche l’amministratore/amministratore dei reclami ai sensi del presente Contratto, Microsoft Ireland Operations Limited con sede a One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda. Sito Web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Prezzo di acquisto originale”**: l’importo pagato da **Lei** per il/i **Prodotto/i** coperto/i; escluse eventuali tasse e/o commissioni applicabili, come indicato nella **Sua Prova di acquisto**.
- **“Condizione preesistente”**: danni o difetti associati al **Prodotto** e esistenti prima dell’acquisto del presente Contratto.
- **“Prova di acquisto”**: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita che conferma la data in cui è stato acquistato il presente Contratto unitamente al Prodotto, e il **Periodo** di validità.
- **“Rivenditore”**: il venditore che è stato autorizzato da **Microsoft** e da **Noi** a venderLe il presente Contratto.
- **“Sostituzione” o “Ricambio/i”**: un articolo che **Le** è stato fornito tramite il **Nostro** accordo. Sostituiremo il **Prodotto** difettoso, a **Nostra** esclusiva discrezione, con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili e non garantiamo che il **Ricambio** corrisponderà allo stesso modello, taglia, dimensioni o colore del **Prodotto** precedente.
- **“Durata”**: il periodo di tempo durante il quale le disposizioni del presente Contratto sono valide come indicato nella **Sua Prova di acquisto**.
- **“Noi”, “Ci”, “Nostro”**: il **Produttore**, l’amministratore o l’amministratore dei reclami.
- **“Lei”, “Suo”**: l’acquirente/il proprietario dei Prodotti coperti dal presente Contratto.

#### DURATA – DATA EFFETTIVA DI PROTEZIONE

1. La protezione dalla **Rottura** ha inizio alla scadenza dei ricambi originali del **Produttore** e/o garanzia e continua per il resto della Durata o fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**, se precedente.
2. La protezione dai danni al prodotto derivanti da **Danni Accidentali** ha inizio secondo quanto indicato nella **Sua Prova di acquisto** e continua per tutta la **Durata** o fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**, se precedente.

#### AMMISSIBILITÀ DEL PRODOTTO

Per poter beneficiare della protezione ai sensi del presente Contratto, il **Prodotto** deve essere: (a) un dispositivo (o più dispositivi) Microsoft Surface o Studio idoneo(i); (b) acquistato da Microsoft o un **Rivenditore** autorizzato da Microsoft; (c) beneficiare di una durata della garanzia del **Produttore** di almeno dodici (12) mesi; e (d) non coperto da assicurazione, garanzia.

#### COSA È COPERTO - GENERALE

Per tutta la DURATA DEL CONTRATTO di cui sopra, in caso di Richiesta di rimborso per Guasto o Danno Accidentale, il presente Contratto garantisce una **Sostituzione** del **Prodotto** menzionata nei dettagli del Suo Piano (“**Copertura**”, “**Coperto**”) Faccia riferimento alla sezione “OPZIONI DEL PIANO DI COPERTURA” applicabile al Suo Piano per i dettagli completi.

## AVVISI IMPORTANTI RELATIVI ALLA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

A. Se Le forniamo un ricambio:

- ▶ Ci riserviamo il diritto di sostituire un Prodotto difettoso con un articolo nuovo, ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili che potrebbe non essere dello stesso modello, misura, dimensione o colore del prodotto precedente.
- ▶ I progressi tecnologici possono far sì che il Prodotto Sostitutivo abbia un prezzo di vendita al dettaglio o di mercato inferiore rispetto al precedente e, in tal caso, il presente Contratto non Le fornirà alcun rimborso per la differenza di prezzo.
- ▶ Tutte le parti del Prodotto, i componenti o le unità intere Sostituite secondo le disposizioni del presente Contratto diverranno di Nostra proprietà nella loro interezza.
- ▶ Nella gran parte dei casi, gli accessori, i complementi e/o le periferiche NON saranno inclusi o forniti insieme ad una Sostituzione.

B. La copertura descritta nel presente Contratto non Sostituirà né fornirà benefici doppi durante il periodo di garanzia attiva del Produttore. Durante tale periodo, quanto coperto da tale garanzia è di esclusiva responsabilità del **Produttore** e NON sarà preso in considerazione ai sensi del presente Contratto, indipendentemente dalla capacità del Produttore di adempiere ai propri obblighi.

C. La copertura ai sensi del presente Contratto è limitata a quanto specificamente descritto in questo documento. Tutto ciò che NON è espressamente specificato nel presente documento NON è coperto (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tutti i servizi di formazione forniti separatamente da Microsoft o dai suoi designati).

D. **RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE:** È Sua responsabilità eseguire il backup di tutti i software e/o i dati su base regolare; in particolare, prima dell'inizio di qualsiasi servizio coperto dal presente Contratto. I servizi software e/o di trasferimento dati o di ripristino NON sono coperti.

## GARANZIA

*(Come indicato nella **Prova di acquisto a Lei applicabile**)*

Se **Lei** ha acquistato il "Piano Surface inclusi i **Danni accidentali**" come indicato nella **Sua Prova di acquisto**, il **Suo Contratto** include la Copertura contro la **Rottura** e la Copertura contro i **Danni accidentali** per il **Suo Prodotto**.

### **ROTTURA**

**Lei** è protetto per un numero illimitato di **Rotture** durante la **Durata** del presente Contratto per i costi di **Sostituzione** del **Prodotto** in caso di **Rottura**, ai sensi del **Limite di Indennizzo** del presente Contratto.

### **DANNI ACCIDENTALI:**

**Lei** è protetto per un massimo di due (2) reclami di garanzia durante la **Durata** del Contratto per i costi di **Sostituzione** del Prodotto in caso di **Danni Accidentali**, secondo le condizioni espresse nel **Limite di Indennizzo**.

### **LIMITE DI INDENNIZZO**

Per la **Durata** del Contratto, la cifra massima che **Noi** siamo obbligati a pagare per una (1) richiesta di assistenza non deve superare il **Prezzo d'Acquisto** del **Prodotto** mostrato nella **Sua Prova di acquisto**.

**Lei** è coperto per la **Durata** del Contratto per quanto segue:

**AVVISO - Riguardo le Sostituzioni:** Ai sensi del Contratto, qualora lei abbia diritto a un prodotto Sostitutivo e questo Le venga fornito in Sostituzione della Riparazione, gli accessori che non sono parte integrante del funzionamento di base del Suo Prodotto NON saranno forniti con il prodotto Sostitutivo. I prodotti Sostitutivi potrebbero non essere dello stesso modello o il colore del Suo. Un prodotto Sostitutivo può essere un prodotto nuovo o ricondizionato di caratteristiche e funzionalità uguali o simili a quelle del Suo.

Qualora scegliessimo di **Sostituire il Prodotto**, sarà per **Lei** possibile usufruire del servizio di sostituzione anticipata. Quando forniamo tale servizio, il prodotto **Sostitutivo Le** viene consegnato in anticipo della ricezione del **Prodotto** difettoso da parte **Nostra**. È necessario spedire il **Prodotto** difettoso entro quattordici (14) giorni naturali e consecutivi dalla conferma della ricezione del **prodotto sostitutivo**. Se non ci restituisce il **Prodotto** difettoso entro quattordici (14) giorni naturali e consecutivi dalla conferma di ricezione del **Prodotto Sostitutivo**, Le sarà addebitato il costo del dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita consigliato del **Produttore** del prodotto **Sostitutivo**.

## MANTENIMENTO DELL'UNITÀ (SSD)

Questa copertura Le offre la possibilità di mantenere l'unità SSD (Solid State Drive) del **Prodotto** in caso di **Guasto** o **Danno accidentale**. Il

**Prodotto sostitutivo** includerà un SSD nuovo senza costi aggiuntivi. Questa copertura è disponibile solo per i dispositivi **Microsoft** in cui l'SSD è commercializzato come rimovibile nella scheda delle specifiche tecniche illustrata nella pagina del prodotto per il **Suo prodotto**.

### SERVIZIO DI SPEDIZIONE NEL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO

Questa copertura prevede il servizio di consegna con corriere il giorno successivo per la sostituzione da Noi determinata nella Sua ubicazione come segue:

- a) Un (1) giorno lavorativo successivo all'autorizzazione del reclamo, se l'autorizzazione del reclamo avviene prima delle 12:00 p.m. ora dell'Europa centrale ("CET"); o
- b) Due (2) giorni lavorativi se l'autorizzazione del reclamo avviene dopo le 12:00 p.m., ora dell'Europa centrale ("CET").

La consegna il giorno successivo è soggetta alla disponibilità dei nostri corrieri autorizzati alla consegna e all'ubicazione del **Prodotto**.

Ai fini della presente clausola, "Giorno lavorativo" si riferisce ai giorni dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi standard.

### COSA NON È COPERTO – ESCLUSIONI

#### QUESTO CONTRATTO NON COPRE QUALSIASI RICHIESTA CONNESSA A O DERIVANTE DA:

- (a) Condizioni Pre-Esistenti da **Lei** sostenute o a **Lei** note.
- (b) Imballaggio e/o trasporto impropri a causa **Sua** o di un **Suo** rappresentante con conseguenti danni al **Prodotto** durante il transito, tra cui un'assicurazione impropria del **Prodotto** durante il trasporto.
- (c) Qualsiasi **Perdita Indiretta** di sorta, tra cui, ma non unicamente: (i) danni materiali, perdita di tempo, perdita di dati o mancati guadagni a causa di una Rottura definita, o un evento di Danno accidentale, ogni guasto meccanico/elettrico non definito, servizi di formazione forniti separatamente da Microsoft o suoi affiliati, o qualsiasi altro tipo di danno al o in associazione con il Prodotto; tra cui, ma non unicamente, qualsiasi apparecchiatura non coperta utilizzata in associazione con il Prodotto; (ii) ritardi nella prestazione di servizi o impossibilità di prestare servizio per qualsiasi motivo; (iii) l'indisponibilità di parti/componenti; (iv) qualsiasi costo da Lei sostenuto associato a installazioni personalizzate per adattare il Prodotto, quali stand, supporti e alcove personalizzate e simili; oppure (v) una Sostituzione con un modello, una misura, una dimensione o un colore diversi dal Prodotto precedente. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per danni materiali o per lesioni o morte di una o più parti, causati dalla gestione, dalla manutenzione o dall'uso del Prodotto o da una Sostituzione fornita in base alle disposizioni del presente Contratto.
- (d) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque non sia un tecnico da **Noi** autorizzato.
- (e) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazioni o piegatura.
- (f) 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 **Prodotto** causati o attribuiti al funzionamento di un virus software od ogni altro malfunzionamento dovuto al software.
- (i) Perdita, furto o atti di danneggiamento o scomparsa.
- (j) Casi fortuiti, tra cui, ma non solo: sommossa, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli di natura, crollo, esplosione o collisione o con un altro oggetto, incendio, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, sommossa, guerra oppure atto ostile, azione governativa, o malfunzionamento di Internet o altre telecomunicazioni.
- (k) Mancata osservanza della manutenzione raccomandata dal **Produttore**, delle modalità di operazione e della conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse dalle specifiche o istruzioni del **Produttore**.
- (l) **Prodotto/i** soggetti a richiamo da parte del **Produttore**, ad assistenza o rielaborazione per riparare deficienze di progettazione o delle componenti, fabbricazione impropria, errore del **Produttore** indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di pagare tali riparazioni.
- (m) **Prodotto/i** che presentano un 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 tastiera rimovibile, penna digitale), o allegati.
- (q) Costo di componenti non coperte dalla garanzia originale del **Produttore** o di qualsiasi parte non operativa/non alimentata, incluse, ma non limitatamente a: parti in plastica o altre parti, come cavi degli accessori, batterie (tranne se altrimenti indicato nel presente Contratto), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.
- (r) Responsabilità o danni alla proprietà o lesioni o morte di qualsiasi persona derivante dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**.
- (s) Ogni costo derivante dalla rottura di qualsiasi elemento destinato a essere bene di consumo.
- (t) Qualsiasi reclamo a cui non venga acclusa la **Prova d'Acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** concordiamo di trasferire il beneficio del Contratto.

- (u) Qualsiasi reclamo per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Prodotto**.
- (v) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa causati da o contribuiti da, direttamente o indirettamente, o derivanti dall'uso o esercizio come mezzo di danneggiamento, o da qualsiasi computer, sistema informatico, codice dannoso di programma software per computer, virus o processo informatico o qualsiasi altro sistema elettronico.
- (w) Qualsiasi richiesta di risarcimento o vantaggio ai sensi del presente Contratto nella misura in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale richiesta di risarcimento o le disposizioni di tale vantaggio ci esporrebbero a sanzioni, divieti o restrizioni ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o a sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.
- (x) Danni causati al **Suo Prodotto** durante la rimozione dell'SSD.

## RICHIESTE DI GARANZIA

**IMPORTANTE:** LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL DANNO O LA ROTTURA DEL **PRODOTTO** SIA COPERTA DAL CONTRATTO. IN CASO DI RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE, IL 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 dalla ricezione della richiesta di assistenza. La mancata osservanza di queste procedure potrebbe invalidare la richiesta di assistenza.

Quando effettua una richiesta di assistenza, **Noi Le** porremo alcune domande sulla richiesta di assistenza e sulla natura di qualsiasi **Rottura** o **Danno Accidentale**. 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 potrebbero invalidare il **Suo Contratto**.

Tenere a portata di mano la **Prova di acquisto** e chiamar**Ci** al numero disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o visitare <https://support.microsoft.com> per il supporto Web in linea. I **nostri** rappresentanti autorizzati rileveranno tempestivamente i dettagli relativi al problema riscontrato con il **Prodotto** e proveranno prima di risolvere la situazione per telefono e/o da remoto. Se non riusciamo a risolvere il problema per telefono e/o da remoto, **Le** verrà fornito un numero di richiesta del servizio di reclamo e ulteriori istruzioni su come ottenere il servizio per il **Suo Prodotto**.

Si prega di non portare o restituire il **Suo Prodotto** al **Rivenditore** o spedire il **Suo Prodotto** ovunque, a meno che non **Le** venga richiesto di farlo. Se **Le** viene chiesto di portare il prodotto al centro di assistenza autorizzato più vicino o a un **Rivenditore**, o se **Le** viene richiesto di spedire il **Prodotto** altrove (quale a un centro di deposito autorizzato), assicurarsi di includere tutti gli elementi seguenti:

- (1) Il **Prodotto** difettoso;
- (2) Una copia della **Sua Prova di acquisto**;
- (3) Una breve descrizione scritta del problema riscontrato con il **Prodotto**; e
- (4) Un'annotazione ben visibile del numero di richiesta del servizio di reclamo che **Le** abbiamo fornito.

NOTA: Se **Le** chiediamo di spedire il **Prodotto** altrove, **Le** forniremo istruzioni specifiche su come spedire il **Prodotto**. Per il servizio di posta, pagheremo la spedizione da e verso la Sua ubicazione, se segue tutte le istruzioni. Si raccomanda di usare cautela durante il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, poiché non siamo responsabili per eventuali spese di trasporto o danni dovuti a un imballaggio improprio da parte Sua o del Suo rappresentante autorizzato.

La **Copertura** è fornita solo per i servizi idonei che sono eseguiti da un gestore, rivenditore o centro di deposito che è stato autorizzato da **Noi**. Se il Suo **Periodo** scade durante il periodo di un reclamo approvato, il reclamo verrà gestito in conformità con i termini e le condizioni del presente contratto.

### FRODE

1) In caso di reclamo fraudolento ai sensi del presente Contratto, **noi**:

- a) non saremo tenuti a pagare per il reclamo; e
- b) potremmo recuperare da **Lei** qualsiasi somma da noi pagata in relazione al reclamo; e
- c) potremmo, mediante una comunicazione a **Lei** indirizzata, considerare il Contratto come risolto con effetto immediato al momento dell'atto fraudolento.

2) se esercitiamo il **nostro** diritto ai sensi del punto (1) (c) precedente:

- a) non saremo responsabili nei **Suoi** confronti in relazione a un evento rilevante che si verifica dopo il momento dell'atto fraudolento. Un evento rilevante è qualunque evento che dia origine alla responsabilità ai sensi del Contratto (come il verificarsi di una perdita, la presentazione di un reclamo o la notifica di un potenziale reclamo); e,
- b) non saremo tenuti a restituire nessuno dei premi pagati.

## RINNOVABILITÀ

Il presente Contratto può essere rinnovato dopo la sua scadenza, a **Nostra** discrezione. Qualora le offriamo di estendere ulteriormente la garanzia, il prezzo di rinnovo preventivato terrà in considerazione l'età del **Prodotto** e l'attuale costo prevalente del Prodotto **Sostitutivo**.

## TRASFERIBILITÀ

La copertura ai sensi del presente Contratto non può essere trasferita a terzi o altri prodotti.

## RECESSO DAL CONTRATTO

### IL SUO DIRITTO DI RECESSO

**Lei** ha diritto a recedere dal presente Contratto in qualunque momento, previa richiesta di cancellazione da pervenire a quanto qui sotto riportato.

Può scrivere **Ci** a: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda, telefonare **Ci** al numero disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com>, o inviarci una email all'indirizzo [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

Se la richiesta di recesso viene effettuata entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del Contratto, **Lei** riceverà un rimborso del cento per cento (100%) del prezzo di acquisto del Contratto da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia richiesto assistenza durante tale periodo.

Se la richiesta di recesso viene effettuata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del Contratto, **Lei** riceverà rimborso pro rata del prezzo di acquisto da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia richiesto assistenza.

### IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Qualora **Noi** recedessimo dal presente Contratto, **Le** forniremo un preavviso per iscritto almeno trenta (30) giorni prima della data di cancellazione effettiva. 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 decidessimo di recedere dal presente Contratto, **Lei** riceverà un rimborso pro rata basato sugli identici criteri sopra delineati e senza incorrere in ulteriori spese.

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

- (a) mancato pagamento da parte **Sua** del prezzo/tariffa di acquisto,
- (b) **Sua** dichiarazione mendace intenzionale, o
- (c) una sostanziale violazione degli obblighi ai sensi del presente Contratto da parte **Sua** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

## PROCEDURA DI RECLAMO

È nelle **Nostre** intenzioni fornirLe un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, **La** preghiamo di avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero telefonico disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com>, o tramite email: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Le** risponderemo entro tre (3) giorni lavorativi dalla ricezione del **Suo** reclamo. Se non fosse possibile fornirLe una risposta completa entro tale lasso di tempo (per esempio, perché è necessario un esame approfondito), **Le** forniremo una risposta provvisoria in cui **Le** verrà spiegato cosa stiamo facendo per risolvere il **Suo** reclamo, quando potrà ricevere una risposta completa e da chi. Nella maggior parte dei casi il **Suo** reclamo verrà risolto entro quattro (4) settimane.

Se **Ci** occorreranno più di quattro (4) settimane, **Le** comunicheremo per quando è prevista una risposta.

Se dopo otto (8) settimane non avrà ricevuto una risposta o non la troverà soddisfacente, avrà il diritto di contattare il Difensore civico per i servizi finanziari (Financial Services Ombudsman), il quale ha facoltà di esaminare i reclami di "denuncianti idonei" che includono privati, imprese individuali e piccole società con un fatturato annuo inferiore a 3 milioni di EURO.

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo: <https://www.financialombudsman.ie>  
Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29  
Telefono: 1890 88 20 90 o dall'estero +353 1 6620899

E-mail: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

La procedura non pregiudicherà il **Suo** diritto di intraprendere azioni legali. Tuttavia, **La** preghiamo di notare che ci sono alcuni casi in cui il Difensore civico non può prendere in considerazione i reclami.

## PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

### **PROTEZIONE DEI DATI**

**Ci** impegniamo a proteggere e rispettare la **Sua** privacy in conformità con l'attuale Legislazione sulla Protezione dei Dati ("Legislazione"). Ai fini della legislazione, la Responsabile del trattamento dei Dati è **Microsoft**. Di seguito è riportato un riepilogo

dei principali modi in cui **Noi** elaboriamo i **Suoi** dati personali; per ulteriori informazioni **La** invitiamo a visitare il **Nostro** sito web all'indirizzo [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### COME USIAMO I SUOI DATI PERSONALI E CON CHI LI CONDIVIDIAMO

Tratteremo i **Suoi** dati personali, di cui **Noi** siamo in possesso, essendo ogni informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, nei seguenti modi:

- Al fine di gestire i reclami e ogni altro proposito correlato. Ciò può includere decisioni prese tramite mezzi automatizzati, secondo quanto attiene agli accordi contrattuali stipulati tra **Noi** e **Lei**.
- Per provvedere alle innovazioni, per effettuare ricerche o a scopi statistici, in ragione dei **Nostr**i legittimi interessi, ovvero: per analizzare l'attività storica, migliorare gli algoritmi di valutazione e avere modo di prevedere l'impatto futuro sul business, per promuovere interessi commerciali, migliorare l'offerta di prodotti e sviluppare nuovi sistemi e processi e per quanto attiene agli obblighi legali basati su una giurisdizione al di fuori dell'UE.
- Per fornir**Le** informazioni, prodotti o servizi che **Ci** ha richiesto, o che **Noi** riteniamo possano interessar**Le**, laddove **Lei** abbia acconsentito ad essere contattato per tali scopi.
- Per informar**La** sulle modifiche al nostro servizio, al fine di assolvere ai **Nostr**i obblighi legali e normativi.
- Per attuare misure di salvaguardia contro la frode, il riciclaggio di denaro, il finanziamento terroristico e per adempiere agli obblighi legali o normativi generali; tutto ciò è necessario per adempiere ai **Nostr**i obblighi legali e normativi basati su una giurisdizione all'interno dell'UE.

### DIVULGAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

Possiamo divulgare i **Suoi** dati personali a terze parti, **Nostr**e fornitrici di prodotti o servizi, o ai fornitori che eseguono servizi per **Nostro** conto. Esse includono, società del gruppo, partner affini, agenti, amministratori di terze parti, assicuratori, riassicuratori, agenzie di credito, agenzie di individuazione di frodi, liquidatori, avvocati/procuratori, contabili, autorità di vigilanza e tutti i casi previsti dalla legge.

### TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DEI DATI.

Possiamo trasferire i **Suoi** dati personali verso destinazioni al di fuori dello Spazio Economico Europeo ("SEE"), nel qual caso **Ci** assicuriamo che siano trattati in modo sicuro e in conformità con la presente informativa sulla privacy e con la Legislazione.

### I SUOI DIRITTI

Lei **ha il diritto di**:

- (a) Opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei **Suoi** dati personali per finalità di marketing diretto;
- (b) Opporsi al trattamento dei **Suoi** dati personali laddove sia basato sui **Nostr**i legittimi interessi;
- (c) Accedere e ottenere una copia dei dati personali sotto il **Nostro** controllo e informazioni su come e su quali basi vengono trattati tali dati personali;
- (d) Richiedere la cancellazione dei **Suoi** dati personali;
- (e) Chiedere di aggiornare o correggere dati inadeguati, incompleti o imprecisi.
- (f) Limitare l'elaborazione dei **Suoi** dati.
- (g) Chieder**Ci** di fornir**Le** i **Suoi** dati personali in un formato strutturato, comunemente usato, leggibile da una macchina; oppure può chiedere che vengano "trasferiti" direttamente ad un altro responsabile del controllo dei dati, ma, in ogni caso solo laddove l'elaborazione sia basata sul **Suo** consenso o sull'esecuzione di un contratto con **Lei** stipulato e il trattamento venga effettuato con mezzi automatizzati;
- (h) Presentare una denuncia all'autorità locale per la protezione dei dati;
- (i) Ritirare il **Suo** consenso all'elaborazione dei dati in qualsiasi momento, senza influire sulla liceità del trattamento basato sul consenso precedente al suo ritiro.

### CONSERVAZIONE

I **Suoi** dati non verranno conservati più a lungo del necessario e saranno gestiti in conformità con la **Nostra** politica di conservazione dei dati. Nella maggior parte dei casi il periodo di conservazione sarà di dieci (10) anni dopo la scadenza del contratto, o rapporto

commerciale con **Lei**, a meno che non **Ci** sia richiesto di conservare i dati per un periodo più lungo a causa di esigenze aziendali, legali o normative.

Per qualsiasi chiarimento relativo all'utilizzo dei **Suoi** dati personali da parte **Nostra**, si può rivolgere al Responsabile della Protezione dei Dati; **La** preghiamo di visitare il sito web (Microsoft.com/privacy) per i dettagli completi sui contatti.

## DISPOSIZIONI GENERALI

### LEGGE

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

### SUBAPPALTO

Ci riserviamo il diritto di subappaltare o assegnare l'esecuzione dei **Nostri** obblighi a terzi, ma ciò non comporterà la **Nostra** sollevazione dagli obblighi nei **Suoi** confronti.

### DEROGA E SEPARABILITÀ

La mancata esecuzione di ciascuna delle parti degli adempimenti di qualsiasi disposizione del presente documento non influenzerà il pieno diritto di richiedere tale adempimento in futuro, né la rinuncia di una delle due parti di far valere i propri diritti riguardo la violazione di una disposizione del presente documento dev'essere intesa o ritenuta una rinuncia alla disposizione stessa.

Nel caso in cui una disposizione del presente Contratto sarà inapplicabile o non valida ai sensi della legge applicabile o essere ritenuta tale per decisione del giudice, tale inapplicabilità o invalidità non renderà il Contratto inapplicabile o non valido nel suo insieme e, in tal caso, tali disposizioni saranno modificate e interpretate in modo da applicare al meglio gli obiettivi di tale disposizione inapplicabile o non valida nei limiti di legge o della giurisprudenza.

### AVVISI

**Lei** acconsente espressamente a essere contattato, ai fini della gestione del 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, email, fax, SMS o corriere espresso. Le comunicazioni saranno considerate consegnate quando inviate all'indirizzo email o al numero di fax da **Lei** fornito, o tre (3) giorni dopo l'invio all'indirizzo fisico da **Lei** fornito **Ci**.

### INTERO ACCORDO

Il presente Contratto; compresi 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 rappresentazione, promessa o condizione quivi non contenuta modificherà tali disposizioni, a eccezione di quanto richiesto dalla legge.