

## "MICROSOFT COMPLETE PER ACCESSORI"

### Condizioni Generali del Servizio di Estensione della Garanzia ("Contratto")

DIRITTI DEL CONSUMATORE: PER I CONSUMATORI RESIDENTI NEI TERRITORI IN CUI SONO VIGENTI LEGGI O REGOLAMENTI DI TUTELA DEI CONSUMATORI, I BENEFICI DELLA PRESENTE ESTENSIONE DELLA GARANZIA VANNO AD AGGIUNGERSI A TUTTI I DIRITTI E MEZZI DI RICORSO PREVISTI DALLE SUDETTE LEGGI E REGOLAMENTI. NIENTE DI QUANTO CONTENUTO NEL PRESENTE **CONTRATTO** PREGIUDICA I DIRITTI RICONOSCIUTI DA NORME IMPERATIVE, INCLUSO IL DIRITTO DEL CONSUMATORE ADIRE AGLI STRUMENTI DI RISOLUZIONE PREVISTI DALLA LEGGE, E IL DIRITTO DI CHIEDERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO TOTALE O PARZIALE OVVERO DI INESATTO ADEMPIMENTO DA PARTE **NOSTRA** DI QUALSIASI **NOSTRO** OBBLIGO **CONTRATTUALE**.

La ringraziamo di aver recentemente acquistato "Microsoft Complete per Accessori". Per ottenere il meglio dai Suoi benefici, La invitiamo a visitare il sito <https://support.microsoft.com> e a registrare il Suo Contratto. 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 richiedere un indennizzo. Le informazioni contenute nel presente Contratto sono intese a servire da preziosa guida di riferimento per aiutarLa a stabilire e a comprendere COSA È COPERTO ai sensi del Suo Contratto. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente Contratto o la Sua Copertura in generale, La invitiamo a rivolgersi all'amministratore all'indirizzo <https://support.microsoft.com>.

Questo prodotto risponde alle richieste e alle esigenze di coloro che desiderano assicurarsi che i loro accessori siano protetti da rottura e danno accidentale (ove previsto). La preghiamo di conservare questo importante documento **Contrattuale** insieme alla **Prova d'Acquisto** in un luogo sicuro, in quanto entrambi saranno necessari nel momento in cui dovesse richiedere un indennizzo.

#### DEFINIZIONI

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

- **"Noi", "Nostro", "Ci"**: il **Produttore**, o per conto di esso, un amministratore o amministratore delle richieste di risarcimento obbligato a fornire un servizio ai sensi del presente **Contratto**.
- **"Produttore", "Microsoft"**: il fabbricante di apparecchiature originali.
- **Rivenditore**: il venditore autorizzato dal **Produttore** a vendere a Lei questo **Contratto**.
- **"Lei", "Le", "Suo"**: l'acquirente e/o proprietario del **Prodotto/i** protetto/i dal presente **Contratto**.
- **"Prodotto/i"**: il dispositivo/i **Microsoft** ammissibile/i da Lei acquistato/i che deve/devono essere Coperto/i ai sensi del presente **Contratto**, ed è/sono indicato/i nell'apposito elenco del Paragrafo "Cosa è coperto".
- **"Limite di Indennizzo"**: il tetto massimo di responsabilità ai sensi del presente **Contratto** per ogni singola richiesta di intervento in garanzia e in totale durante la **Durata** del **Contratto**, come indicato nel Paragrafo "Limite di Indennizzo".
- **"Danni Indiretti"**: una perdita o un costo da **Lei** sostenuto, derivante da un incidente coperto da garanzia, ma che di per sé non è specificamente protetto in virtù del presente **Contratto**, tra cui una perdita di guadagni o di profitti, una perdita di funzionalità o di dati o altri costi aggiuntivi.
- **"Prezzo d'Acquisto Originario"**: l'importo da **Lei** pagato per il **Prodotto** o i **Prodotti** coperti da garanzia, escluse eventuali imposte e/o tasse applicabili, come indicato nella **Sua Prova d'Acquisto**.
- **Prova d'Acquisto**: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita, che riporta la data in cui il presente **Contratto** è stato acquistato, in cui il **Prodotto** è stato acquistato e il periodo della **Durata**.
- **"Durata"**: il periodo di tempo durante il quale le disposizioni del presente **Contratto** sono valide come dichiarato nel **Suo Riepilogo della Protezione**.
- **"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 e NON da normale usura, e che si verifica durante il normale uso del Prodotto.
- **"Danni Accidentali", "DA", "Protezione dai Danni Accidentali", "PDA"**: i danni fisici al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e imprevisto che colpisce la funzionalità del **Suo Prodotto** che non siano altrimenti espressamente esclusi dal presente **Contratto**. La **Protezione DA** non è disponibile per tutti i tipi di **Prodotti** o opzioni di **Contratto**.
- **"Sostituire" o "Sostituzione/i" o "Prodotto/i Sostitutivo/i"**: un prodotto a **Lei** consegnato mediante **Nostra** disposizione. **Ci** riserviamo il diritto di **Sostituire** il **Prodotto** difettoso, a **Nostra** esclusiva discrezione, con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato avente caratteristiche e funzionalità uguali o simili e **Noi** non diamo alcuna garanzia che tale **Prodotto Sostitutivo** sarà di modello, forma, dimensioni o colore identici a quelli del precedente **Prodotto**.
- **"Condizioni Preesistenti"**: danni o difetti legati al Prodotto che esistevano prima che il presente Contratto venisse acquistato.
- **"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**.
- **"Contratto"**: il presente documento che illustra tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limiti di copertura riguardo al programma Microsoft Complete che **Le** è stato fornito al completamento dell'acquisto da **Microsoft** o dal **Nostro Rivenditore**.

#### DURATA – DATA DI EFFICACIA DELLA PROTEZIONE

1. La protezione da una **Rottura** ha inizio alla scadenza della garanzia ricambi originali e/o manodopera del **Produttore** e continua per il resto della **Durata**, come indicato nel **Suo Riepilogo della Protezione**, per un massimo di ventiquattro (24) mesi o, se precedente, fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**.
2. La protezione dai danni al **Suo Prodotto** derivanti da **Danni Accidentali** ha inizio secondo quanto indicato nel **Riepilogo di Protezione** e continua per tutta la **Durata**, come indicato nel **Suo Riepilogo della Protezione** o, se precedente, fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**.

## AMMISSIBILITÀ DEL PRODOTTO

Per poter beneficiare della protezione ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve: (a) essere un accessorio Microsoft ammissibile (descritto nel Paragrafo "Cosa è coperto" più avanti); (b) essere stato acquistato presso un **Rivenditore**; e (c) essere destinato unicamente a uso personale/residenziale normale (non destinato a uso commerciale come ad esempio noleggio, uso in ambito aziendale, accademico o istituzionale).

## COSA È COPERTO

Durante la Durata sopra specificata, il presente Contratto prevede la Sostituzione se il Prodotto subisce una Rottura o se si verifica un Danno Accidentale ("**Copertura**", "**Coperto**"). Gli accessori Microsoft ammissibili sono i seguenti:

- **Elementi Essenziali coperti per Microsoft Surface Type Cover:** Microsoft Surface Type Cover più la penna collegata alla Cover, se prevista, sono Coperti ai sensi del presente Contratto, quando tali prodotti sono forniti originariamente da Microsoft in un pacchetto unico. La Copertura include anche la spedizione del Prodotto Coperto.

Avvertenza - elementi espressamente esclusi: gli accessori o gli elementi aggiuntivi che non sono elencati nella precedente clausola "Elementi Essenziali Coperti" non sono coperti ai sensi del presente Contratto (indipendentemente dal fatto che siano stati o meno originariamente forniti da Microsoft in un pacchetto unico).

- **Elementi Essenziali Coperti per Xbox Elite Controller:** Copertura per un (1) controller Xbox Elite.

Avvertenza - elementi esplicitamente esclusi: qualsiasi altro accessorio o elemento aggiuntivo non elencato nella precedente clausola "Elementi Essenziali Coperti" non è coperto ai sensi del presente Contratto.

## INFORMAZIONI IMPORTANTI RIGUARDANTI LA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

- A. Qualora Noi dovessimo fornirLe un Prodotto Sostitutivo:
- Ci riserviamo il diritto di sostituire un Prodotto difettoso con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato avente caratteristiche 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 rimborso per tale differenza di prezzo.
  - Ogni e qualsiasi parte, componente o unità Sostituita ai sensi delle clausole del presente Contratto diventa interamente di Nostra proprietà.
  - In tutti i casi, gli accessori, gli allegati o le periferiche NON saranno inclusi o forniti in concomitanza con un Prodotto Sostitutivo.
- B. La protezione descritta nel presente Contratto non Sostituisce o fornisce benefici doppi durante il periodo di garanzia attiva del Produttore. Durante tale periodo, qualsiasi cosa coperta dalla garanzia del produttore è l'unica responsabilità del produttore e NON sarà coperta ai sensi del presente Contratto, indipendentemente dalla capacità del produttore di onorare i propri obblighi.
- C. La copertura ai sensi del presente contratto è limitata a quanto specificamente descritto nel presente documento. Tutto quanto NON indicato in modo specifico nel presente documento NON è coperto (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 coperto ai sensi del presente Contratto. I servizi di trasferimento o ripristino di software e/o dati NON sono coperti.

## SPESE AMMINISTRATIVE

Per ricevere la Copertura ai sensi del presente Contratto non è richiesto il pagamento di alcuna spesa amministrativa aggiuntiva.

## COSA NON È COPERTO - ESCLUSIONI

### IL PRESENTE CONTRATTO NON COPRE ALCUNA RICHIESTA DI INDENNIZZO CONNESSA A O DERIVANTE DA:

- (a) Condizioni Preesistenti già occorse o a **Lei** note.
- (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 limitazioni: (i) danni materiali, tempo perduto, perdita di dati o mancati guadagni derivanti da un evento definito come **Rottura** o **Danno Accidentale**, 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, ma non soltanto, attrezzature non coperte usate in connessione con il **Prodotto**; (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 come modello, forma, dimensione o colore rispetto al precedente
- (d) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque altro che non sia un tecnico autorizzato da **Noi**.
- (e) **Prodotti** destinati ad Uso Commerciale (*per "Uso Commerciale" si intende noleggio, uso in ambito aziendale, accademico, istituzionale o qualunque altro uso non residenziale*).
- (f) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazioni o piegatura.
- (g) Normale usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
- (h) Il trattamento intenzionale del **Prodotto** in modo pericoloso, nocivo,

- dannoso, sconsiderato o offensivo che si traduce in suo danno e/o guasto.
- (i) Danni o malfunzionamento del **Suo Prodotto** causati o attribuiti all'azione di un virus informatico o qualsiasi altro malfunzionamento dovuto al software.
  - (j) Perdita, furto o atti di danneggiamento o scomparsa.
  - (k) Casi fortuiti, tra cui, ma non solo: 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 o ostilità, provvedimenti governativi o malfunzionamenti di Internet o di altri sistemi di telecomunicazione.
  - (l) 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**.
  - (m) **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.
  - (n) **Prodotto/i** che presenta/presentano il numero di serie alterato o mancante.
  - (o) Danni estetici di qualunque origine al **Suo Prodotto**, comprese deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni estetici causino una perdita di funzionalità.
  - (p) Normale manutenzione periodica o preventiva, aggiustamenti, modifiche o assistenza.
  - (q) Qualsiasi servizio di assistenza per il **Prodotto** coperto da una garanzia, altra polizza di assistenza o assicurazione.
  - (r) Costo di componenti non coperti dalla garanzia originale del **Produttore** per il **Prodotto**, o qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, ma non soltanto: parti in plastica o altre parti come cavi degli accessori, batterie (salvo quanto diversamente indicato nel presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.
  - (t) Responsabilità o danni alle proprietà o lesioni o morte di qualsiasi persona derivanti dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**.
  - (u) Qualsiasi costo derivante dal guasto di qualunque elemento destinato a essere bene di consumo.
  - (v) 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**.
  - (w) Qualsiasi richiesta di intervento per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Suo Prodotto**.
  - (x) 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.
  - (y) Qualsiasi richiesta di risarcimento o vantaggio ai sensi della presente polizza 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.

## 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 dell'incidente oggetto della richiesta di intervento. 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 e sulla natura di qualsiasi **Rottura** o **Danno Accidentale**. **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 chieder **Le** 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 invia il **Prodotto** in 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 COPERTI DAL **CONTRATTO** E POTREBBE RENDERE IL **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 **Prodotto** ha avuto un malfunzionamento secondo quanto descritto nel presente **Contratto**, **Noi** (a **Nostra** discrezione assoluta) **lo Ripareremo o lo Sostituiremo**. 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 **Durata** del **Contratto**, fermo restando il **Limite di Indennizzo**.
- (d) In caso di malfunzionamenti del **Prodotto** dopo la scadenza della **Durata** del presente **Contratto**, quest'ultimo non fornirà più protezione di alcun tipo. Dopo la scadenza della **Durata** 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 **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 IL RIPRISTINO DI SOFTWARE O DATI O IL 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. 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 **Suo** beneficio 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**.

#### **LIMITE DI INDENNIZZO**

**Lei** è coperto contro Danni Accidentali o Rottura, fino a un massimo di 1 (una) **Sostituzione** del Prodotto Coperto.

Avvertenza - una volta raggiunto questo limite, l'obbligo dell'Assicuratore si considererà adempiuto e la Copertura ai sensi del Contratto cesserà, indipendentemente dal tempo rimanente fino alla scadenza della **Durata** in corso.

Né noi né il Rivenditore saremo responsabili per danni accidentali o indiretti, inclusi senza limitazioni i seguenti: danni materiali, perdita di tempo o di dati derivante dalla Rottura di qualunque Prodotto o attrezzatura, ritardi nell'esecuzione dei servizi o impossibilità di fornire i servizi, ovvero derivanti dalla indisponibilità di parti o componenti sostitutivi. Né Noi né il Rivenditore saremo responsabili per eventuali Condizioni Preesistenti a Lei note, inclusi eventuali difetti inerenti del Prodotto.

#### **RINNOVABILITÀ**

Il presente **Contratto** potrà essere rinnovato dopo la scadenza della **Durata**, a **Nostra** discrezione. Qualora **Noi** dovessimo offrire un'ulteriore estensione della **Sua** Garanzia, il prezzo di rinnovo preventivato terrà conto dell'età del **Suo Prodotto** e del costo del **Prodotto Sostitutivo** vigente a quella data.

#### **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 [msespbu@microsoft.com](mailto:msespbu@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 della **Durata** 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 **Noi** della richiesta di recesso da far pervenire come sotto indicato.

**Lei** può scrivere **Ci** all'indirizzo seguente: **Contract** Cancellations, , Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda, telefonare **Ci** al numero che trova all'indirizzo <http://support.microsoft.com>, oppure inviare un messaggio email a: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

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 **Lei** non abbia richiesto interventi in garanzia durante tale periodo.

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

### IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Le** forniremo un preavviso per iscritto almeno 30 (trenta) 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**,
- (b) **Sua** dichiarazione mendace intenzionale, o
- (c) 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 fornire **Le** un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, potrà avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero telefonico disponibile all'indirizzo: <https://support.microsoft.com> oppure via email all'indirizzo: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

**Le** risponderemo entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del **Suo** reclamo. Se non fosse possibile fornire **Le** una risposta completa entro tale lasso di tempo (per esempio, perché è necessario un esame approfondito), **Noi Le** forniremo una risposta provvisoria in cui **Le** verrà spiegato cosa stiamo facendo per risolvere il **Suo** reclamo, quando **Lei** potrà ricevere una risposta completa e da chi. Nella maggior parte dei casi il **Suo** reclamo verrà risolto entro 4 (quattro) settimane.

Nel caso in cui dopo 8 (otto) settimane **Lei** non abbia ricevuto una risposta o non sia soddisfatto della risposta che ha ricevuto, potrà avere il diritto di rivolgersi al Financial Services Ombudsman (Difensore civico in materia di servizi finanziari) il quale potrà esaminare i reclami presentati dai "reclamanti ammissibili", nella cui categoria sono compresi i privati, le imprese individuali e le piccole società di persone con fatturato annuo inferiore a 3 milioni di Euro.

Per ulteriori informazioni consultare l'indirizzo: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3<sup>rd</sup> Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefono: 1890 88 20 90, per chi chiama dall'estero: +353 1 6620899

Email: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

Tale procedura non pregiudicherà il **Suo** diritto di adire le vie legali. La informiamo, tuttavia, che vi sono dei casi in cui il difensore civico non può prendere in considerazione dei reclami.

## 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](https://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 fornire rinnovi, 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, partner di affinità, agenti, amministratori di soggetti terzi, assicuratori, riassicuratori, agenzie di credito, agenzie di individuazione delle frodi, periti liquidatori, avvocati, contabili, autorità di regolamentazione, e 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** trasferiamo i **Suoi** dati personali fuori dallo SEE, garantiremo che essi siano trattati in modo protetto e in conformità alla presente informativa sulla privacy e alla Legislazione.

### 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](https://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 della Federazione Elvetica.

### SUBAPPALTO

**Ci** riserviamo il diritto di subappaltare o cedere l'adempimento dei **Nostri** obblighi a terze parti, ma ciò non comporterà la **Nostra** sollevazione dagli obblighi nei **Suoi** confronti.

### DEROGA E SEPARABILITÀ

La mancata richiesta di una delle parti nei confronti dell'altra parte dell'esecuzione di qualsiasi disposizione di cui al presente documento non intacca il pieno diritto di richiedere tale esecuzione in qualsiasi momento successivo, né la rinuncia di una delle parti riguardo alla violazione di qualsiasi disposizione del presente documento deve 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 di una qualunque legge applicabile o sarà ritenuta tale per decisione di un giudice, tale inapplicabilità o non validità non renderà il **Contratto** inapplicabile o non valido nel suo insieme e, in tal caso, le suddette 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.

### 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, email, fax, SMS o corriere espresso. Le comunicazioni destinate a **Lei** saranno considerate consegnate quando inviate a **Lei** all'indirizzo email 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 quivi non contenuta modificherà tali elementi, ad eccezione di quanto richiesto dalla legge.

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