

## “CONTRATTO DI ASSISTENZA ESTESO PER SURFACE HUB MICROSOFT”

### Contratto commerciale di erogazione di servizi Termini e Condizioni

**Grazie per aver acquistato il “Contratto di Assistenza Esteso per Surface Hub Microsoft”!**

Custodisca questo importante documento contrattuale insieme alla prova d'acquisto in un luogo sicuro: potrebbero essere utili in caso di Richiesta di Intervento. Le informazioni contenute nel presente Contratto intendono offrire al Titolare una valida guida di riferimento per stabilire e comprendere “CHE COSA È COPERTO” dal presente Contratto. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente Contratto o la Sua Copertura in generale, contatti l'Amministratore.

#### SCOPRI DI PIÙ SU SURFACE HUB ON-LINE!

**Per saperne di più sul Suo Prodotto e su come contattare Microsoft in caso di problemi, visiti**

<https://www.microsoft.com/surface/it-it/support/surface-hub>

#### DEFINIZIONI

*In tutto il presente Contratto, i seguenti termini con lettera maiuscola hanno il significato sotto riportato:*

- **“Contratto di Assistenza”, “Contratto”**: il presente documento che indica nel dettaglio tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limitazioni offerte dalla Copertura per il programma Contratto di Assistenza Esteso per Surface Hub Microsoft fornito al Titolare all'atto dell'acquisto dal Nostro Distributore.
- **“Noi”, “Ci”, “Nostro”, “Provider”, “Obbligato”, “Amministratore”**: la parte o le parti obbligate a erogare il servizio di cui al presente **Contratto** in quanto fornitore/obbligato del **Contratto** di assistenza, nonché titolare dell'amministrazione del presente **Contratto** in quanto Amministratore del **Contratto**, vale a dire Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublino 18, Irlanda.
- **“Microsoft”**: il produttore originale del Prodotto Assicurato. vale a dire Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublino 18, Irlanda. Sito web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Distributore”**: il venditore che è stato autorizzato da Microsoft e da Noi a vendere il presente Contratto al Titolare.
- **“Titolare del Contratto”, “Titolare”**: l'acquirente/proprietario originale del Prodotto che deve essere Assicurato ai sensi delle disposizioni del presente Contratto di Assistenza.
- **“Prodotto Assicurato”, “Prodotto”**: il dispositivo Microsoft Surface Hub qualificato acquistato dal Titolare che deve essere Assicurato ai sensi del presente Contratto di Assistenza (*NOTA: la copertura include penna digitale, tastiera wireless multifunzione e cavo di alimentazione SOLO quando sono stati forniti da Microsoft nell'ambito dell'acquisto di una confezione all-in-one.*)
- **“Prezzo d'Acquisto del Prodotto”**: l'importo pagato dal Titolare per il Prodotto Assicurato; ad esclusione di tutte le tasse e/o imposte applicabili come riportato nella Prova d'Acquisto.
- **“Prova d'Acquisto”**: la ricevuta d'acquisto originale fornita nel punto vendita che conferma la data in cui il Contratto di Assistenza e il Prodotto Assicurato sono stati acquistati, nonché il Periodo di copertura.
- **“Periodo”**: il lasso di tempo indicato sulla Prova d'Acquisto del Titolare che rappresenta il periodo di validità delle disposizioni contenute nel Contratto.
- **“Reclamo”**: una richiesta di Riparazione o Sostituzione conformemente al presente Contratto avanzata dal Titolare.
- **“Guasto”**: un'avaria meccanica e/o elettrica del Prodotto Assicurato originale che impedisce lo svolgimento della funzione prevista, causata da materiali difettosi o carenze di manodopera e NON da normale usura, che si verifica durante il normale uso del Prodotto.
- **“Contributo per Assistenza”**: l'importo che il Titolare deve pagare, per Richiesta di Intervento, per i servizi Assicurati ai sensi del presente Contratto (se del caso).
- **“Riparazione(i)”**: l'azione (o le azioni) che Noi intraprendiamo per aggiustare, riparare o ripristinare il Prodotto Assicurato originale per riportarlo a uno stato di buon funzionamento dopo un Guasto Assicurato. (*NOTA: le parti utilizzate per Riparare il Prodotto Assicurato possono essere nuove, usate o ricondizionate e sono conformi alle specifiche tecniche del Prodotto originale.*)
- **“Sostituto” o “Sostituzione”**: un articolo fornito al Titolare secondo il Nostro accordo nel caso in cui Noi decidiamo che il Prodotto Assicurato originale non è idoneo alla Riparazione. (*NOTA: ci riserviamo il diritto di Sostituire il Prodotto Assicurato originale con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzioni identiche o simili, e non garantiamo che il Prodotto Assicurato originale sia Sostituito con un altro dello stesso modello, forma, dimensioni o colore.*)

#### PERIODO DEL CONTRATTO - DATA DI EFFICACIA DELLA COPERTURA

La Copertura ai sensi del presente Contratto per un determinato Guasto inizia alla scadenza della garanzia fornita dal fabbricante e prosegue per il Periodo indicato nella Prova di Acquisto.

#### IDONEITÀ DEL PRODOTTO

Per risultare idoneo alla Copertura (come definita di seguito) ai sensi del presente Contratto, Surface Hub deve essere: (a) acquistato da un Distributore autorizzato; e (b) non coperto da altre polizze, assicurazioni, garanzie e/o contratti di assistenza che offrano gli stessi vantaggi indicati nel presente documento.

#### COSA COPRE L'ASSICURAZIONE

Durante il Periodo del Contratto descritto in precedenza, nel caso di una Richiesta di Intervento Assicurata il presente Contratto offre il Supporto IT, la manodopera e/o le parti di ricambio Microsoft necessari alla Riparazione del Prodotto Assicurato, oppure, a Nostra assoluta discrezione, la Sostituzione del Prodotto Assicurato originale al posto della Riparazione (**“Copertura”, “Coperto”, “Assicurato”**). La Copertura si estende inoltre alle riparazioni on-site, alla rimozione e installazione e alla spedizione dei Prodotti Assicurati al Nostro deposito centrale (se necessario).

TUTTE LE RIPARAZIONI O LE SOSTITUZIONI DEL PRODOTTO ASSICURATO ORIGINALE SI SVOLGERANNO CONFORMEMENTE ALLE DISPOSIZIONI INDICATE NEL PRESENTE CONTRATTO.

---

**SI PREGA DI LEGGERE ATTENTAMENTE L'INTERO DOCUMENTO CONTRATTUALE.**

---

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

Nel caso in cui effettuassimo una Sostituzione ai sensi del presente Contratto:

- A. ci riserviamo il diritto di sostituire un Prodotto difettoso con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità identiche o similari, che può non essere lo stesso modello o avere la stessa forma, dimensione o colore del Prodotto Assicurato originale;
- B. i progressi tecnologici possono far sì che il Prodotto in Sostituzione abbia un prezzo al dettaglio o di mercato inferiore rispetto al Prodotto Assicurato originale, perciò, in tale situazione, il presente Contratto non fornisce al Titolare alcun rimborso per tale differenza di prezzo;
- C. qualsiasi e tutte le parti e i componenti del Prodotto Assicurato o l'intera unità Sostituiti ai sensi delle disposizioni del presente Contratto diventeranno interamente di Nostra proprietà; E
- D. qualsiasi/tutti gli accessori, gli optional e/o le periferiche che NON sono inclusi da Microsoft nella confezione originale e nell'acquisto iniziale del Prodotto Assicurato NON sono assicurati e, in tutti i casi, NON saranno inclusi o forniti nell'ambito della Sostituzione.

RESPONSABILITÀ DEL TITOLARE: il Titolare è tenuto a fare regolarmente il backup di qualsiasi/tutti i software e/o dati; in modo particolare, prima di iniziare qualsiasi intervento di assistenza Coperto ai sensi del presente Contratto. Il software e/o i servizi di trasferimento o ripristino dati NON sono coperti.

LA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO DI ASSISTENZA È LIMITATA A QUANTO DESCRITTO IN MODO SPECIFICO 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).

LA COPERTURA DESCRITTA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO DI ASSISTENZA NON SOSTITUISCE NÈ FORNISCE ALCUN VANTAGGIO DI DUPLICAZIONE DURANTE QUALSIASI PERIODO DI GARANZIA VALIDO OFFERTO DAL PRODUTTORE. Durante tale periodo, qualsiasi cosa coperta dalla garanzia del fabbricante è l'unica responsabilità del fabbricante e NON sarà coperta ai sensi del presente Contratto; indipendentemente dalla capacità del fabbricante di onorare i propri obblighi.

I DANNI ACCIDENTALI PROVOCATI DALL'UTILIZZO NON SONO COPERTI (inclusi i danni risultanti dalla caduta del Prodotto Assicurato, dall'infiltrazione di liquidi o attribuibili alla rottura dello schermo).

---

**CORRISPETTIVO PER IL SERVIZIO**

Per ricevere la Copertura per il Prodotto Assicurato non è richiesto il pagamento di alcun Corrispettivo per il Servizio.

---

**COME INOLTARE UNA RICHIESTA DI INTERVENTO**

Per ricevere assistenza, chiamare il numero telefonico disponibile alla pagina <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o visitare <https://www.microsoft.com/surface/it-it/support/surface-hub> per parlare con uno dei Nostri rappresentanti autorizzati, che chiederanno immediatamente i dettagli riguardanti il problema del Prodotto Assicurato. Per dettagli riguardanti l'erogazione dell'assistenza nell'ambito della Copertura, fare riferimento alla sezione qui sotto. *In mancanza di Nostre indicazioni specifiche, NON restituire il Prodotto Assicurato originale al Distributore né spedirlo ad alcuna località.*

*NOTA: l'inoltro di una Richiesta di Intervento non significa automaticamente che il danno o l'avaria al Prodotto del Titolare saranno coperti ai sensi delle disposizioni del Contratto di Assistenza. Il presente Contratto non può fornire alcuna copertura se il Titolare esegue riparazioni non autorizzate, dal momento che SOLO l'assistenza svolta da soggetti autorizzati da Noi ha diritto alla Copertura.*

---

**IN CHE MODO SONO FORNITI I SERVIZI COPERTI**

*La decisione di Riparare o Sostituire un Prodotto Assicurato originale è a Nostra assoluta discrezione in base al problema specifico riscontrato per il Prodotto, ed è espressamente soggetta alle sezioni LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ e ESCLUSIONI GENERALI del presente Contratto.*

Quando la Copertura è stata confermata, il servizio di assistenza per i Prodotti difettosi può essere erogato con le seguenti modalità:

- Per prima cosa, i Nostri agenti autorizzati al Supporto IT Microsoft possono tentare di risolvere il problema via telefono e/o da remoto.
- Nel caso in cui la Riparazione via telefono/da remoto non dia risultati positivi, possiamo inviare un tecnico Microsoft autorizzato presso la sede in cui si trova il Prodotto Assicurato per fare un'ulteriore valutazione del problema e tentare di eseguire le necessarie Riparazioni on-site.
  - *Le Riparazioni Coperte saranno eseguite nella sede in cui il Prodotto Assicurato si trovava al momento della Richiesta di Intervento. La Copertura include il costo della manodopera e/o dei pezzi di ricambio necessari a riportare il Prodotto Assicurato originale in uno stato di funzionamento corretto in seguito a un Guasto Coperto.*

- Qualora in qualsiasi momento dovessimo stabilire che il Prodotto Assicurato non può essere Riparato da remoto o on-site, organizzeremo la rimozione e il trasporto sicuro del Prodotto difettoso presso il Nostro centro di assistenza autorizzato.
  - *Quando il Prodotto Assicurato è riparato, oppure se decidiamo che è necessaria la Sostituzione, organizzeremo il trasporto sicuro anche di tale Prodotto Riparato o in Sostituzione, oltre alla reinstallazione di base.*

Nel caso in cui il Periodo del Titolare scada durante l'esecuzione di una Richiesta di Intervento approvata, la Copertura ai sensi del presente Contratto sarà estesa fino alla data in cui tale Richiesta di Intervento approvata in corso sia soddisfatta completamente conformemente alle disposizioni del Contratto del Titolare. Quando tale Richiesta di Intervento in corso è completata, la Copertura ai sensi del Contratto di Assistenza terminerà (in base alla clausola di RINNOVABILITÀ).

## LIMITE DI RESPONSABILITÀ

**LIMITE COMPLESSIVO: in nessun caso l'importo massimo che Noi siamo obbligati a pagare ai sensi delle disposizioni del presente Contratto di Assistenza può superare l'ammontare del Prezzo di Acquisto del Prodotto originale oppure una (1) Sostituzione – QUALE DEI DUE LIMITI SIA RAGGIUNTO PER PRIMO.**

**Il LIMITE COMPLESSIVO è ripartito come segue:**

- **LIMITE DI RIPARAZIONI:** Fino a tre (3) Riparazioni Coperte. Dopo aver sostenuto tre (3) Riparazioni Coperte durante il Periodo del Contratto del Titolare, i Nostri obblighi ai sensi delle disposizioni del presente Contratto di Assistenza sono da considerarsi assolti interamente e la Copertura terminerà, indipendentemente dal tempo rimanente ai sensi del Periodo del Contratto.
- **LIMITE DI SOSTITUZIONI:** Fino a una (1) Sostituzione, a Nostra assoluta discrezione. Dopo aver fornito al Titolare una (1) Sostituzione, i Nostri obblighi ai sensi delle disposizioni del presente Contratto di Assistenza sono da considerarsi assolti interamente e la Copertura terminerà, indipendentemente dal tempo rimanente ai sensi del Periodo del Contratto. (Attenzione: la Sostituzione non dà diritto al prolungamento della Copertura ai sensi del presente Contratto di Assistenza, e in nessun caso una Sostituzione potrà estendere il Periodo originale del Contratto.)

**ATTENZIONE: non Ci assumiamo responsabilità per eventuali danni incidentali o conseguenti riconducibili all'erogazione dei servizi Coperti ai sensi delle disposizioni del presente Contratto, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:** (I) DANNI ALLA PROPRIETÀ, PERDITA DI TEMPO, DATI O UTILI DERIVANTE DA UN GUASTO RICONOSCIUTO, EVENTUALI AVARIE MECCANICHE/ELETTRICHE NON-RICONOSCIUTE, SERVIZI DI FORMAZIONE EROGATI SEPARATAMENTE DA MICROSOFT O DALLE RISPETTIVE CONSOCIATE, O QUALSIASI ALTRO TIPO DI DANNO CAUSATO DAL PRODOTTO ASSICURATO O IN RELAZIONE AD ESSO; TRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, APPARECCHIATURE NON COPERTE UTILIZZATE UNITAMENTE AL PRODOTTO ASSICURATO; (II) RITARDI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI COPERTI O IMPOSSIBILITÀ DI EROGARE IL SERVIZIO; (III) INDISPONIBILITÀ DI QUALSIASI PARTE/COMPONENTE; (IV) EVENTUALI COSTI SOSTENUTI DAL CLIENTE IN RELAZIONE ALLE INSTALLAZIONI PERSONALIZZATE ESEGUITE PER ADATTARE IL PRODOTTO ASSICURATO COME SUPPORTI FORNITI DA TERZI, TELAI, NICCHIE SU MISURA E SIMILARI; OPPURE (V) SOSTITUZIONE CON UN DISPOSITIVO IL CUI MODELLO, FORMA, DIMENSIONE O COLORE SONO DIVERSI DAL PRODOTTO ASSICURATO ORIGINALE. NON RISPONDIAMO PER EVENTUALI DANNI A PROPRIETÀ O LESIONI PERSONALI, COMPRESO IL DECESSO, DERIVANTI DAL FUNZIONAMENTO, DALLA MANUTENZIONE O DALL'USO DEL PRODOTTO ASSICURATO O SOSTITUITO AI SENSI DELLE DISPOSIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO. NON CI ASSUMIAMO RESPONSABILITÀ PER TUTTE LE CONDIZIONI PREESISTENTI (COME DEFINITE NELLA SEZIONE ESCLUSIONI GENERALI) NOTE AL TITOLARE, COMPRESI EVENTUALI DIFETTI INTRINSECHI DEL PRODOTTO.

## ESCLUSIONI GENERALI

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

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) condizioni Preesistenti riscontrate da o note al Titolare (con "Condizioni Preesistenti" si intende una condizione che, nell'ambito di tutte le ragionevoli possibilità meccaniche o elettriche, si riferisce all'idoneità meccanica del Prodotto del Titolare prima dell'acquisto del presente Contratto);</li><li>b) danni accidentali da movimentazione (come danni derivanti dalla caduta del Prodotto Assicurato, da infiltrazioni di liquidi o danni associati alla rottura o a crepe dello schermo);</li><li>c) problemi non legati a Guasti, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: imperfezioni, rumori, cigolio o Danni Estetici (con "Danni Estetici" si intendono danni o mutamenti dell'aspetto fisico del Prodotto che non impediscono o ostacolano il normale funzionamento del Prodotto come graffi, abrasioni o cambiamenti di colore, texture o finitura);</li><li>d) tutti gli articoli che NON rientrano nella definizione di "Prodotto Assicurato", tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, accessori, allegati, supporti e kit di montaggio;</li><li>e) riparazione, sostituzione o qualsiasi costo sostenuto per quanto segue: componenti/parti che NON sono coperti dalla garanzia originale del fabbricante del Prodotto, componenti/parti smarriti (persi) o eventuali parti non finalizzate al funzionamento, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, parti/componenti in plastica, cavi esterni (AD ESCLUSIONE di quelli rientranti</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>f) nella definizione di "Prodotto Assicurato"), batterie e involucri o modanature in plastica;</li><li>f) qualsiasi intervento di assistenza che potrebbe violare eventuali sanzioni economiche o commerciali statunitensi;</li><li>g) Imperfezioni di schermo/monitor, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'effetto burn-in dello schermo causato dalla prolungata visualizzazione di uno o più segnali video;</li><li>h) normale usura;</li><li>i) imballaggio e/o trasporto non idoneo da parte del Titolare o del rappresentante del Titolare risultante in danneggiamento del Prodotto durante il trasporto, compresa la protezione non idonea del Prodotto durante il trasporto;</li><li>j) modifiche, adeguamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni eseguite da soggetti diversi dai tecnici addetti all'assistenza autorizzati da Noi o da Microsoft;</li><li>k) uso improprio dell'alimentazione elettrica, variazioni di corrente o sbalzi di tensione;</li><li>l) costi associati a demolizione, ristrutturazione e/o rifinitura di muri o altre strutture (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nicchie) al fine di raggiungere, valutare e/o eseguire le Riparazioni dei Prodotti Assicurati e/o installare una Sostituzione;</li><li>m) danni da congelamento o surriscaldamento;</li><li>n) impiego intenzionale o negligente del Prodotto in modo pericoloso, dannoso, doloso, incauto o offensivo che genera il suo danneggiamento e/o avaria;</li></ul> |
|---|---|

- o) virus, vandalismo, perdita, furto, atti vandalici o sparizione;
- p) merce che riporta i numeri di serie rimossi o alterati;
- q) ruggine, corrosione, deformazione, piegatura del Prodotto Assicurato;
- r) animali (compresi animali da compagnia), utilizzo da parte di animali o infestazioni da insetti;
- s) normale manutenzione periodica o preventiva, istruzione del cliente (formazione) o installazione di adeguamenti;
- t) mancata esecuzione della manutenzione raccomandata dal fabbricante, funzionamento/deposito del Prodotto in condizioni diverse da quelle indicate dalle specifiche o istruzioni del fabbricante;
- u) qualsiasi manutenzione del Prodotto che sia coperta da garanzia, impegno, assicurazione o altro contratto di assistenza;
- v) eventi casuali, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: sommosse, radiazioni nucleari, guerra/atti ostili o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni atmosferiche o pericoli naturali, crolli, esplosioni o collisioni di o con un altro oggetto, incendi, qualsiasi tipo di precipitazione o umidità, fulmini, terra/sabbia, fumo, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, sommosse, guerre o azioni ostili;
- w) merce soggetta a richiamo, garanzia o correzione da parte del fabbricante al fine di Riparare le carenze di progettazione o dei componenti, i difetti di costruzione, gli errori di produzione e i difetti epidemici, indipendentemente dalla capacità del fabbricante di pagare per tali Riparazioni; oppure
- x) qualsiasi intervento di assistenza erogato al di fuori dell'Italia.

Il presente Contratto di Assistenza non copre il ripristino di software o dati, o il recupero di dati destinati/provenienti dal Prodotto Assicurato, e Noi non siamo in grado di trasferire dati a qualsiasi dispositivo in Sostituzione che possa essere fornito ai sensi delle disposizioni del presente Contratto. In nessun caso saremo responsabili per il ripristino di software o dati, o per il recupero di dati da qualsiasi Prodotto Assicurato originale o apparecchiatura ad esso collegata.

Se rispetto al Prodotto Assicurato si verifica un evento che determina la sua esclusione dalla Copertura ai sensi di questa sezione, o in caso di incidente di servizio laddove il Nostro centro di assistenza autorizzato abbia rilasciato una diagnosi di "NESSUN PROBLEMA RISCONTRATO", il Titolare è responsabile per tutti i costi sostenuti in relazione a tale intervento di assistenza, compresi tutti i costi di trasporto e/o manutenzione on-site.

---

#### RINNOVABILITÀ

Alla scadenza del Periodo del Contratto, Noi, a Nostra assoluta discrezione, possiamo offrire al Titolare la possibilità di rinnovare la Copertura. Se offriamo il rinnovo, il prezzo stabilito per il rinnovo rifletterà l'età del Prodotto del Titolare e il costo di Sostituzione del Prodotto in vigore al momento del rinnovo.

---

#### TRASFERIBILITÀ

La Copertura ai sensi del presente Contratto non può essere trasferita ad altre parti o articoli.

---

#### CANCELLAZIONE

*Il Titolare può cancellare il presente Contratto in qualsiasi momento comunicando all'Amministratore, vale a dire Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublino 18, Irlanda, via telefono al numero indicato alla pagina <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, o via e-mail all'indirizzo [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com), la richiesta di cancellazione. ATTENZIONE: le seguenti disposizioni di cancellazione si applicano solo all'acquirente originale del presente Contratto. La cancellazione non comporta alcun costo.*

##### **SE IL TITOLARE CANCELLA IL PRESENTE CONTRATTO:**

- Entro 30 giorni dalla data di acquisto del Contratto, il Titolare riceverà un rimborso pari al 100% del prezzo di acquisto del Contratto pagato dal Titolare, meno eventuali costi sostenuti da Noi per Richieste di Intervento. Se il rimborso del Titolare non è pagato o accreditato entro trenta (30) giorni dalla richiesta di cancellazione inviata a Noi, aggiungeremo un 10% extra al rimborso dovuto al Titolare ogni trenta (30) giorni di mancato rimborso da parte Nostra.
- Dopo 30 giorni dalla data di acquisto del Contratto, il Titolare riceverà un rimborso pro-rata del prezzo di acquisto del Contratto pagato dal Titolare, meno eventuali costi sostenuti da Noi per Richieste di Intervento.

##### **POSSIAMO CANCELLARE IL PRESENTE CONTRATTO SOLO IN CASO DI:**

- mancato pagamento del prezzo/costo di acquisto del Contratto da parte del Titolare;
- false dichiarazioni del Titolare; oppure
- violazione sostanziale degli obblighi contrattuali da parte del Titolare in relazione al Prodotto Assicurato o al relativo utilizzo.

Se cancelliamo il presente Contratto, Noi forniremo comunicazione scritta al Titolare almeno 15 giorni prima dell'effettiva data di cancellazione. Tale comunicazione sarà inviata all'indirizzo del Titolare che compare nelle nostre registrazioni (indirizzo e-mail o fisico applicabili), con la motivazione e la data effettiva di tale cancellazione. Se cancelliamo il presente Contratto, il Titolare riceverà un rimborso basato sugli stessi criteri indicati qui sopra. ATTENZIONE: se l'acquisto del presente Contratto è stato finanziato, il saldo residuo dovuto alla società finanziaria sarà detratto dal rimborso dovuto e pagato alla società finanziaria anziché al Titolare.

---

#### PROCEDURA DI RECLAMO

L'intenzione è quella di fornire sempre al Titolare un servizio di prima qualità. Tuttavia, se il Titolare non è soddisfatto del servizio può comunicarlo a uno dei Nostri rappresentanti come indicato sulla Prova di Acquisto.

Risponderemo entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo del Titolare. Se non è possibile fornire al Titolare una risposta esauriente entro questo periodo (ad esempio, a causa della necessità di indagare in modo dettagliato), daremo al Titolare una risposta ad interim spiegando quello che stiamo facendo per gestire il reclamo del Titolare, quando il Titolare può aspettarsi una risposta completa e da chi sarà fornita. In molti casi il reclamo del Titolare sarà risolto entro quattro (4) settimane.

---

## PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

### 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 **Nostri** 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 **Nostri** 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 **Nostri** 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, **Nostre** 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** assicureremo 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 **Nostri** 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 (<http://www.com.com/privacy>) per i dettagli completi sui contatti.

---

## DISPOSIZIONI GENERALI

- 1. Subappalto.** Possiamo subappaltare o cedere l'esecuzione dei Nostri obblighi a terze parti, ma questo non Ci solleva dagli obblighi assunti nei confronti del Titolare.
- 2. Rinuncia; 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 delle parti alla violazione di qualsiasi disposizione del presente documento è da ritenersi una rinuncia alla clausola stessa. Nel caso in cui qualsiasi disposizione dei presenti termini e condizioni risulti non valida o inapplicabile ai sensi di qualsiasi legge applicabile o sia ritenuta tale da una decisione di un tribunale competente tale non validità o inapplicabilità non renderanno questi termini e condizioni non validi o inapplicabili nel loro insieme e, in tal caso, tali disposizioni saranno modificate e interpretate per meglio adempiere gli obiettivi di tale clausola non valida o inapplicabile entro i limiti delle leggi applicabili o delle decisioni del tribunale competente.
- 3. Comunicazioni.** Il Titolare acconsente espressamente ad essere contattato, per qualsiasi finalità, ai numeri telefonici o agli indirizzi fisico ed elettronico che Ci ha fornito. Tutte le comunicazioni o le richieste relative al presente Contratto saranno in forma scritta e possono essere inviate con qualsiasi mezzo ragionevole, comprese lettere, e-mail, fax, sms o corriere espresso autorizzato. Le comunicazioni inviate al Titolare via e-mail o fax ai riferimenti forniti dal Titolare sono considerate consegnate all'atto dell'invio, mentre quelle inviate via posta sono considerate consegnate tre (3) giorni dopo l'invio della lettera all'indirizzo postale fornito dal Titolare.
- 4.** Il Contratto di Assistenza è regolamentato dal diritto italiano.

---

## INTERO ACCORDO

Il Contratto di Assistenza, compresi termini, condizioni, limitazioni, eccezioni ed esclusioni, e la Prova di Acquisto del Titolare costituiscono l'INTERO ACCORDO tra Noi e il Titolare e nessuna dichiarazione, promessa o condizione non contenuta nel presente documento può modificare le clausole ivi contenute, tranne nei casi previsti dalla legge.