

# FASCICOLO INFORMATIVO

## CONTRATTO DI ASSICURAZIONE PER

- Guasti-rottura/Danni accidentali ai beni

Redatto ai sensi del Regolamento IVASS del 26/05/2010 n. 35  
DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO xxxxxxxxx

Il presente Fascicolo Informativo, contenente:

- 1) Nota Informativa al Contraente/assicurato comprensiva del Glossario;
- 2) Condizioni di Assicurazione;

deve essere consegnato al Contraente/assicurato prima della sottoscrizione del contratto o, dove prevista, della proposta di assicurazione.

### **AVVERTENZA**

**Prima della sottoscrizione leggere attentamente la Nota Informativa e le Condizioni di Assicurazione.**

# NOTA INFORMATIVA CONTRATTO DI ASSICURAZIONE “GUASTI/DANNI ACCIDENTALI”

(ai sensi del D.Lgs n. 209/2005 "Codice delle assicurazioni"  
e delle disposizioni Ivass vigenti)

La presente Nota informativa è redatta secondo lo schema predisposto dall'Ivass ma il suo contenuto non è soggetto alla preventiva approvazione dell'Ivass. L'Assicurato e/o il Contraente debbono prendere visione delle Condizioni di Assicurazione prima della sottoscrizione della polizza.

## A. INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

### 1. Informazioni generali

**AMTRUST Europe Ltd**, Società inglese con sede legale a Market Square House, St Jame's Street, Nottingham, NG1 6FG Gran Bretagna (numero registro 01229676).

Sito internet: [www.amtrusteurope.com](http://www.amtrusteurope.com)

La Compagnia è autorizzata a svolgere l'attività assicurativa dalla Prudential Regulation Authority (Autorità di Regolazione Decisionale) e regolato dalla Financial Conduct Authority (Autorità di Condotta Finanziaria) e dalla Prudential Regulation Authority, numero di riferimento della società 202189 ed iscritto all'albo imprese della FSA con numero di registrazione 202189 (UK). Questi dettagli possono essere verificati sul Financial Services Register (Registro Servizi Finanziari) visitando il sito: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk) o contattando la FCA allo 0300 500 0597.

La Compagnia opera in Italia in regime di Libera Prestazione di Servizi (LPS) in base all'art. 23 decreto legislativo del 7 settembre 2005 n. 209 ed è iscritta all'elenco annesso n. II.10327. Sito internet: [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

### 2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'impresa

In base ai dati del bilancio consuntivo approvato il 31.12.15, il patrimonio netto vale 239 milioni di sterline (324 milioni di euro\*), il cui capitale sociale è pari a 71 milioni di sterline (96 milioni di euro\*).

Le riserve di capitale ammontano a 167 milioni di sterline (226 milioni di euro\*) del totale attivo di 1560 milioni di sterline (2117 milioni di euro).

L'indice di solvibilità è del 161%, che rappresenta il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalle norme vigenti.

\*Sulla base del tasso di cambio di €1,3571

## **B. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO**

Il presente contratto ha una durata massima di cinque (5) anni ,ed in ogni caso quella indicata nell'ordine di acquisto ed è stipulato senza tacito rinnovo, si rinvia alle Condizioni di Assicurazione per la relativa disciplina.

### **3. Coperture assicurative offerte - Limitazioni ed esclusioni**

Il contratto prevede le garanzie danni accidentali e da rottura, sui prodotti Microsoft Surface. La presente copertura assicurativa può essere acquistata esclusivamente all'atto di acquisto del prodotto, con la garanzia legale del produttore di almeno 12 mesi,. da cui decorrono gli effetti del presente contratto, si rinvia alle Condizioni di assicurazioni per limiti e condizioni di assicurabilità.

**AVVERTENZA:** Sono presenti limitazioni ed esclusioni delle coperture assicurative. Per gli aspetti di dettaglio si rinvia agli Artt. 1 e 3 delle Condizioni di Assicurazione.

**AVVERTENZA:** Il presente contratto prevede l'applicazione di massimali.

Per gli aspetti di dettaglio si rinvia all'Art. 1.3 delle Condizioni di Assicurazione.

### **ESEMPIO 1**

**Massimale per la copertura Surface: Prezzo di acquisto del Prodotto ( a titolo meramente esemplificativo) riportato nell'ordine di acquisto**

Prezzo di acquisto del bene assicurato: 1000,00 Euro IVA inclusa

Massimale di polizza: 1000,00 Euro IVA inclusa

Costo di riparazione del bene assicurato: 800,00 Euro IVA inclusa

Il bene viene riparato o sostituito direttamente da Microsoft e la copertura sul singolo bene oggetto di copertura cessa

Prezzo di acquisto del bene assicurato 1000,00 Euro IVA inclusa

Massimale di polizza: 1000,00 Euro IVA inclusa

Costo di riparazione del bene assicurato: 1200,00 Euro IVA inclusa

Il bene viene sostituito e la copertura assicurativa relativamente al prodotto riparato si estingue.

**N.B. Il contraente è invitato a prendere atto che i precedenti esempi di massimali, sono meramente esemplificativi circa l'operatività degli stessi e che con riferimento al massimo valore rimborsabile si deve far riferimento a quanto indicato nell'ordine di acquisto sul valore di acquisto del singolo bene oggetto di copertura ai sensi della presente polizza.**

### **4. Premi**

Il premio di polizza consiste in un premio unico pagato per l'intero all'atto di acquisto del prodotto. Il premio può essere pagato nelle seguenti modalità:

1. sistemi di pagamento elettronico: carte di credito o debito;

Il premio assicurativo è soggetto alle imposte assicurative vigenti.

#### **5. Prescrizione e decadenza dei diritti derivanti dal contratto**

I diritti di cui al contratto termineranno dopo due anni dalla data dell'evento che li ha generati ai sensi dell'Art. 2952 del Codice Civile.

Il periodo di due anni decorre dal giorno in cui la persona che ha subito un danno ne ha richiesto il risarcimento all'Assicuratore o ha instaurato un'azione legale.

#### **7. Legge applicabile**

In base all'Art. 120 del decreto legislativo del 7 settembre 2005 n. 209, le parti possono concordare che il contratto sia regolato da una legge diversa dalla legge italiana.

Al riguardo, le parti concordano sulla applicazione della legge italiana.

#### **8. Regime fiscale**

Le imposte presenti e future relative al premio assicurativo sono a carico del Contraente/Assicurato. Al 2015, le imposte fiscali sono il 21.25% del premio.

### **C. INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE LIQUIDATIVEE SUI RECLAMI**

#### **9. Sinistri - Liquidazione dell'indennizzo**

**AVVERTENZA:** l'Assicurato dovrà informare la Compagnia del verificarsi di un Sinistro entro quattordici (14) giorni telefonando al numero che trova all'indirizzo:

<http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

Per gli aspetti di dettaglio delle procedure liquidative si rinvia all'Art. 8 "Procedura per la denuncia di sinistro" delle Condizioni di assicurazione.

#### **10. Reclami**

Qualunque reclamo relativo al rapporto contrattuale o alla gestione dei sinistri deve essere presentato per iscritto o via telefono a Microsoft ovvero ad uno dei rappresentanti di Microsoft al numero di telefono reperibile sul sito: [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), o [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) - o via e-mail: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di otto (8) settimane, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale n. 21 – 00187 - Roma, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere, è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente al sito internet

[http://ec.europa.eu/internalmarket/finservices-retail/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internalmarket/finservices-retail/finnet/index_en.htm) chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

In alternativa l'assicurato, a sua scelta, ha in aggiunta anche il diritto di contattare il Financial Ombudsman Service (FOS), South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR Gran Bretagna. Il reclamo può anche essere effettuato via telefono al seguente numero 0044 20 7964 0500 ovvero con Email all'indirizzo [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

## 11. Arbitrato/Giurisdizione

Non sono previste forme di arbitrato.

Ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del luogo di residenza o domicilio dell'Assicurato e/o aventi diritto.

## GLOSSARIO

Il significato di alcuni termini di questa Nota Informativa e delle Condizioni di Assicurazione è il seguente:

**Assicurato, Beneficiario:** il soggetto, persona fisica e/o giuridica che ha acquistato, per scopi attinenti la propria attività professionale, un bene/prodotto della Microsoft ed ha stipulato la presente polizza. Per la presente polizza l'assicurato può essere solo una persona giuridica.

**Bene assicurato:** i seguenti prodotti acquistati dalla Microsoft e garantiti dalle presenti garanzie assicurative: Microsoft Surface.

**Compagnia di Assicurazione, Assicuratore:** la società AM Trust Europe Ltd con sede in Market Square House, St James's Street, Nottingham, NG1 6FG, autorizzato dal Prudential Regulation Authority (i dati e l'autorizzazione sono verificabili e consultabili al sito [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk)) ed operante in Italia in libera Prestazione di Servizi (LPS) ([www.ivass.it](http://www.ivass.it)) che assume l'obbligo di coprire i rischi assicurati.

**Contraente:** L'Istituto di Istruzione pubblico o privato che stipula il contratto di assicurazione e che nel presente contratto coincide con l'Assicurato. Per la presente polizza il contraente può essere solo un Istituto di Istruzione.

**Contratto di Assicurazione, Contratto:** il presente contratto, composto dalle Condizioni di Assicurazione.

**Danno Accidentale:** Danno accidentale al bene che ne pregiudichi la struttura limitandone il normale uso, non derivante da difetto intrinseco o cattivo

funzionamento ovvero a colpa grave o dolo dell'Assicurato e non sia esplicitamente escluso dalle Condizioni di assicurazione.

**Danni Indiretti:** una perdita o un costo derivante da un incidente coperto da garanzia, ma che di per sé non è specificamente protetto dalla presente Polizza, tra cui una perdita di guadagni o di profitti, perdita di funzionalità o di dati o altri costi aggiuntivi.

**Dovere di diligenza:** l'assicurato è in ogni caso tenuto all'ordinaria diligenza del buon padre di famiglia nell'utilizzo del bene al fine di evitare o comunque mitigare i danni da danno accidentale o guasto, al bene oggetto di garanzia.

**Durata della copertura assicurativa:** Il periodo durante il quale le garanzie del presente contratto sono attive, ed il bene acquistato è garantito. Le coperture di cui al presente contratto hanno la durata indicata nell'ordine d'acquisto e comunque non superiore ai cinque (5) anni che decorrono dalla data di acquisto del bene nei limiti e condizioni di cui al presente contratto, fatto salvo quanto stabilito per la garanzia Guasto/rottura per la quale il termine decorre dalla scadenza della garanzia legale del Produttore.

**Guasto/rottura:** Il guasto o scoppio di ogni parte del bene che si verifichi nel corso del normale utilizzo del bene, seguendo le istruzioni del produttore e che derivi da parti elettriche del bene o da difetti elettronici o meccanici del bene stesso e che determinino una immediata cessazione delle normali funzioni necessitando pertanto di riparazione per poter riprendere le funzioni.

**Indennizzo:** la somma dovuta dalla Compagnia di Assicurazione in caso di sinistro nei limiti stabiliti nel presente contratto. In base al presente contratto l'indennizzo coincide con la prestazione di riparazione ovvero sostituzione del bene ovvero coincide con relativi costi che vengono sostenuti direttamente dalla Compagnia.

**Limite dell'Assicurazione/Massimale:** Fermo restando che la copertura assicurativa prevede la riparazione o sostituzione del bene, il limite massimo di indennizzo (ovvero il valore del danno riparabile o sostituzione del bene) dovuto all'Assicurato per ciascun Sinistro, coincide con il prezzo di acquisto del bene e riportato nell'ordine di acquisto. In ogni caso ed a prescindere dal valore assicurato e riportato nell'ordine di acquisto, l'Assicuratore si impegna ad indennizzare un numero massimo di un sinistro su ciascun prodotto assicurato. Nel caso in cui il Prodotto/bene danneggiato rientra tra le ipotesi di sostituzione del bene, ed il bene acquistato non è più in produzione, l'Assicuratore si impegna a sostituire il bene con altro modello equivalente.

**Ordine d'acquisto:** Il documento contenente le seguenti informazioni: data di sottoscrizione del contratto assicurativo; tipologia di prodotto acquistato ed indicazione del numero esatto di prodotti acquistati; indicazione dell'Istituto di

Istruzione, e relativo indirizzo, contraente la polizza; indicazione della durata delle coperture assicurative. **N.B. Il presente contratto non è valido e non può coprire i danni in esso previsti in assenza dell'ordine di acquisto.**

**Premio:** la somma dovuta alla Compagnia di Assicurazione, che include anche ogni tassa e onere legislativamente previsto.

**Prezzo di acquisto:** il prezzo pagato per l'acquisto del singolo bene/prodotto oggetto di garanzia ai sensi del presente contratto.

**Riparazione:** l'attività posta in essere dal centro riparazione per ripristinare il bene alla sua normale funzionalità a seguito del verificarsi di un sinistro coperto ai sensi del presente contratto.

**Rivenditore:** il punto vendita presso il quale è acquistato il prodotto e sottoscritto il presente contratto assicurativo.

**Sinistro:** il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

**Sostituzione:** la sostituzione del bene/prodotto, con altro bene/prodotto dello stesso modello ovvero modello simile con le medesime funzioni e caratteristiche. La sostituzione è effettuata tutta le volte in cui la riparazione non è possibile.

**Territorio:** Italia ove il contraente/assicurato deve avere la residenza ovvero la sede legale.

## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE “DANNI ACCIDENTALI E GUASTO”

### Art. 1 - OGGETTO E LIMITI DELLE COPERTURE

La Compagnia, previo pagamento del premio di Polizza, si impegna ad indennizzare l'Assicurato, durante il periodo di validità della garanzia quando lo stesso acquisti un bene/prodotto dalla Microsoft denominato **Microsoft Surface**. La prestazione della Compagnia consisterà nella riparazione ovvero sostituzione del bene nei limiti specificati dalle presenti condizioni di assicurazione qualora, successivamente all'acquisto del bene si verifichi un danno come descritto all'articolo 1.1 “Copertura Surface” Si precisa che la presente copertura assicurativa opera e copre più beni acquistati dal contraente come definiti nel Glossario.

#### 1.1- Copertura Microsoft Surface

**La copertura Surface prevede la garanzia guasto/rottura**, che copre i costi di riparazione del bene conseguenti a guasti/rotture, purché rientranti nel limite di massimale come individuato al successivo articolo 1.2, ovvero prevede la sostituzione del bene (qualora lo stesso risulti non riparabile o in alternativa la riparazione risulti troppo onerosa) nei limiti di cui al successivo articolo 1.2. La copertura Surface ha la durata indicata nell'ordine d'acquisto, e decorre dalla scadenza di validità della garanzia del produttore.

**La garanzia danni accidentali**, copre, durante il periodo di validità della copertura e nei limiti di cui al successivo articolo 1.2, a titolo di indennizzo, un importo pari ai costi necessari alla riparazione o sostituzione del bene in caso di danni nei limiti previsti dalle presenti condizioni di assicurazioni. Sono esclusi i danni accidentali derivanti da difetto intrinseco e/o cattivo funzionamento o dovuti a negligenza, colpa grave o dolo dell'Assicurato. La copertura Surface danni accidentali ha la durata indicata nell'ordine d'acquisto, e decorre dall'acquisto del prodotto e relativa conclusione del contratto assicurativo.

#### 1.2 Condizioni di assicurabilità

Possono essere oggetto di copertura ai sensi del presente contratto esclusivamente i beni come definiti nella sezione Glossario che siano: (a) acquistati da un rivenditore autorizzato; (b) abbiano una garanzia del produttore non inferiore ai dodici mesi (12) mesi; (c) non siano coperti da altra assicurazione e/o estensione di garanzia e/o assistenza che garantiscano le medesime coperture e/o servizi di cui al presente contratto.

#### 1.3- Massimali

In ogni caso in cui operano le garanzie previste all'articolo 1.1 che precede, **e fermo restando che** l'indennizzo non può mai superare il valore di acquisto del bene, le garanzie operano con il limite massimo di un sinistro indennizzabile per ciascun prodotto, riportato nell'ordine di acquisto, oggetto di copertura.. **Pertanto al verificarsi del primo sinistro indennizzabile ai sensi di polizza la copertura cessa di produrre i suoi effetti in relazione al prodotto riparato e/o sostituito e resta operante per i restanti prodotti oggetto di garanzia fino alla scadenza del contratto indicata nell'ordine di acquisto ovvero all'indennizzo del sinistro sull'ultimo prodotto oggetto di copertura se tale evento interviene prima della scadenza del contratto.**

## **2. Esclusioni comuni a tutte le garanzie del presente contratto**

Sono esclusi dalle garanzie di cui al presente contratto i seguenti danni e/o eventi:

1. Tutti i danni o il malfunzionamento dovuti a difetti o condizioni preesistenti, che ineriscono quindi il prodotto e risponde coperti dalla garanzia del Produttore, anche quando per qualsiasi causa il produttore non adempia i propri obblighi di garanzia.
2. Tutti i danni derivanti da imballaggio e/o trasporto improprio del bene che siano imputabili al contraente/assicurato o suo delegato compresi i danni derivanti da mancato o inadeguato fissaggio durante il trasporto.
3. I danni ad accessori o parti esterne e attrezzature aggiuntive al prodotto acquistato quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la tastiera rimovibile o penna digitale che sono essenziali per la funzione di base del prodotto, ma non forniti e compresi dal Costruttore nella confezione e con la vendita del Prodotto.
4. I danni o il cattivo funzionamento del bene causato o derivante da virus o comunque da ogni altro malfunzionamento legato al software.
5. Tutti i danni derivanti da negligenza o uso improprio del bene.
6. Tutti i danni che siano conseguenza di un intervento di riparazione effettuato da terzi che non siano i tecnici autorizzati dalla Compagnia o da Microsoft secondo la procedura delineata all'articolo 7 "Denuncia sinistro",
7. Tutti i danni derivanti da usura o graduale deterioramento delle prestazioni del prodotto
8. Tutti i danni estetici al bene comunque causati al prodotto compresi, graffi, cigolii, le imperfezioni, rumori e ammaccature che non alterino o diminuiscano la funzionalità del bene.

9. Tutti i danni derivanti da difetto intrinseco del bene quando il costruttore/produttore ha riconosciuto tale difetto.
10. Quando il bene abbia subito un danno per il quale vi sia stato il ritiro dal mercato da parte del costruttore .
11. I beni oggetto di ritiro dal mercato da parte del costruttore, ovvero soggetti alla garanzia del costruttore, o con difetti di progettazione e/o costruzione, anche qualora il costruttore non intervenga per qualsiasi causa nella riparazione.
12. I prodotti a cui siano stati rimossi o alterati i numeri di serie.
13. I costi derivanti da normale manutenzione periodica o preventiva.
14. Qualsiasi intervento sul Prodotto che risulti coperto da altra garanzia, o contratto di assistenza o altra copertura assicurativa. Tutte le imperfezioni dello Schermo/monitor, quali a titolo esemplificativo il burn-in su schermi CRT, LCD, a LED o schermi al plasma causati da videogiochi, visualizzazione prolungata di uno o più segnali video, o incrinature dello schermo.
15. I Costi delle componenti non coperti dalla garanzia originale del produttore, tra cui, a titolo esemplificativo: le parti di plastica o di altre parti, come cavi accessori, batterie (salvo se diversamente stabilito in questa Polizza), connettori, cavi, fusibili, tastiere, interruttori e cablaggi.
16. Ogni responsabilità o danni alla proprietà o lesioni o morte di qualsiasi persona che sia causata dal funzionamento, manutenzione o uso del prodotto.
17. Tutti i costi derivanti dal non funzionamento di parti del bene soggette ad usura.
18. Sono esclusi i danni accidentali derivanti da difetto intrinseco e/o cattivo funzionamento o dovuti a negligenza, colpa grave o dolo dell'Assicurato.
19. La perdita del bene derivante da furto, perdita o comunque smarrimento del bene.
20. Tutti i danni causati da animali (compresi gli animali domestici) o infestazioni di insetti.
21. Tutti i danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
22. Tutti i sinistri quando manca l'ordine di acquisto del bene.
23. Tutti i costi, compresi quelli derivanti da danni elettrici o guasti che si verifichino in conseguenza a installazione o rimozione ovvero risistemazione del prodotto, o comunque derivanti da uso improprio di energia elettrica e fluttuazioni di potenza..

24. Tutte le perdite o danni derivanti da eventi fortuiti, tra cui, a titolo indicativo e non esaustivo: sommossa, radiazioni nucleari, guerra / azione ostile o contaminazione radioattiva, le condizioni ambientali, l'esposizione agli agenti atmosferici o pericoli della natura, collasso, esplosione o collisione di o con un'altro oggetto, fuoco, qualsiasi tipo di precipitazione o umidità, fulmini, sporco / sabbia, fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, Tutti i danni derivanti da mancata osservanza delle istruzioni di manutenzione consigliate dal costruttore/produttore, o stoccaggio del prodotto non conforme alle istruzioni del Costruttore.
25. Danni causati da improvvisa variazione di pressione su aeromobili o altri veicoli volanti a velocità sub o supersonica.
26. Tutti i danni indiretti.
27. Tutti i sinistri, o interventi di manutenzione occorsi o da eseguirsi al di fuori del territorio italiano.

### **3. Pagamento del premio**

Il presente contratto di assicurazione può essere sottoscritto solo congiuntamente all'acquisto di un prodotto Microsoft come definito nel presente contratto alla sezione Glossario del Fascicolo informativo. In ogni caso si fa presente che il premio può essere corrisposto congiuntamente all'acquisto del prodotto:

1. mediante sistemi di pagamento elettronico: carte di credito o debito;

### **4. Trasferimento della proprietà**

Le coperture assicurative di cui al presente contratto non possono essere trasferite ad altri soggetti diversi dal contraente/assicurato e non possono essere trasferite su un bene diverso da quello acquistato all'atto della conclusione del presente contratto.

### **5. Scioglimento del contratto**

Il presente contratto può considerarsi risolto al ricorrere di una delle seguenti opzioni:

- a. **Diritto di ripensamento** l'assicurato può esercitare il proprio diritto di ripensamento, e chiedere l'annullamento del contratto entro 30 giorni dalla data di decorrenza delle coperture ovvero dalla ricezione della documentazione contrattuale, mediante comunicazione scritta a Microsoft al seguente indirizzo

Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublino 18, Irlanda, o comunicandolo telefonicamente ad uno dei rappresentanti di Microsoft al numero telefonico consultabile sul sito <http://support.microsoft.com> ovvero con mail al seguente indirizzo [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com). Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento verrà restituito l'intero premio versato salvo che non si sia verificato un sinistro regolarmente indennizzato, in tal caso il premio da rimborsare verrà ridotto in proporzione a quanto eventualmente corrisposto dall'Assicuratore a titolo di indennizzo.

- b. **Diritto di recesso** qualora l'assicurato eserciti il diritto di recesso decorsi i 30 giorni di cui al punto a. che precede, la Compagnia restituirà solo la parte di premio relativa al periodo di copertura non usufruito e sempre che non si siano verificati sinistri indennizzati ai sensi di polizza.
- c. **Scadenza** il contratto, stipulato senza possibilità di rinnovo, si scioglie al raggiungimento della scadenza fissata per il contratto nell'Ordine di acquisto che in ogni caso non può superare i cinque (5) anni . Ovvero al raggiungimento di uno dei limiti disciplinati all'articolo 1.2 Massimali.
- d. **Risoluzione Assicuratore** la Compagnia può risolvere il contratto con un preavviso per iscritto di almeno trenta (30) giorni prima della data di cancellazione effettiva, inviato all'indirizzo comunicato dal contraente/assicurato (indirizzo email o fisico a seconda dei casi) e riporterà la motivazione e la data di decorrenza effettiva della risoluzione. In ogni caso il diritto di risolvere il contratto può essere esercitato dalla Compagnia esclusivamente in uno dei seguenti casi:. Noi potremo recedere dalla presente Polizza esclusivamente per i seguenti motivi:
  - (a) mancato pagamento del premio di Polizza,
  - (b) dichiarazioni false e reticenti ai sensi degli artt. 1892 e 1893 del cod. civile.

## 6. Procedura per la denuncia di sinistro

Si prega di rispettare le seguenti procedure per ottenere l'autorizzazione e il servizio di riparazione e/o sostituzione. La denuncia di sinistro deve essere effettuata non appena ragionevolmente possibile e, in ogni caso entro quattordici (14) giorni lavorativi dall'evento che ha causato il danno e/o la rottura/guasto del bene. Il mancato rispetto delle procedure di seguito descritte potrebbe comportare la perdita o limitazione del diritto al risarcimento del danno.

Al fine di poter valutare il sinistro il contraente o il Rappresentante Designato (come indicato sull'ordine di acquisto), deve preventivamente contattare la Compagnia o

Microsoft per la valutazione iniziale e diagnosi del problema Quando si effettua una richiesta di risarcimento Microsoft vi farà delle domande in relazione alla Vostra denuncia di sinistro e sulla tipologia dei danni accidentali o guasti. È necessario rispondere a queste domande con sincerità e al meglio delle vostre capacità ed evitare, usando l'ordinaria diligenza, di dichiarare fatti erronei o comunque fornire informazioni non veritiere e corrette. La mancanza e/o insufficienza e/o erronea informazione potrebbe limitare od escludere il diritto all'indennizzo. È necessario mantenere e conservare tutte le parti del prodotto oggetto di garanzia e restituirlo per consentire le verifiche ed ispezioni in conformità con le istruzioni di Microsoft. Il prodotto rimane sotto la responsabilità dell'assicurato fino a che non sia stato ricevuto da Microsoft.

Microsoft valuterà la richiesta di indennizzo, e qualora la denuncia di sinistro sia valida ed il sinistro coperto dalle garanzie del presente contratto, autorizza la riparazione o la sostituzione del prodotto a seconda del caso e fornisce le istruzioni su cosa fare dopo.

- a. Al verificarsi di un danno occorre che il **Contraente o il suo Rappresentante** contatti Microsoft al numero di telefono che trova al seguente indirizzo: [http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers.](http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers), avendo a disposizione l'Ordine di acquisto I rappresentanti autorizzati di Microsoft o della Compagnia otterranno tempestivamente i dettagli relativi al problema riscontrato sul prodotto oggetto di garanzia, e si prodigheranno per risolvere la situazione al telefono e/o in remoto. Se non risulti possibile risolvere il problema per telefono e/o a distanza, verranno forniti un token per l'assistenza reclami e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il Prodotto
- b. Essere sicuri di conservare copia dell'ordine d'acquisto per il prodotto. L'ordine di acquisto può essere richiesto se risultano controversie sulla effettiva copertura del prodotto ai sensi del presente contratto di assicurazione
- c. Non includere nessun accessorio, giochi o altri beni personali quando si invia il prodotto a Microsoft per il servizio, in quanto Microsoft non sarà responsabile di tali oggetti.
- d. Non portare il prodotto danneggiato presso il Rivenditore e non spedirlo a Microsoft a meno che non sia Microsoft o il personale autorizzato a gestire il sinistro a richiedere espressamente la spedizione del Prodotto danneggiato. Qualora venga richiesto di spedire il Prodotto danneggiato è importante includere nella spedizione la seguente documentazione: i) Copia dell'ordine di acquisto; ii) Una breve descrizione per iscritto del problema riscontrato nell'utilizzo del prodotto; iii) indicazione chiara del token di assistenza che è stato fornito all'atto della denuncia di sinistro.

- e. Per tutte le richieste di indennizzo coperte dalla presente polizza, è prevista la spedizione prepagata in caso di riparazione o sostituzione all'indirizzo come indicato nell'Ordine di Acquisto.
- i. **IMPORTANTE: NON APRIRE IL PRODOTTO. L'APERTURA DEL PRODOTTO POTREBBE PROVOCARE DANNI CHE NON SONO E NON SARANNO COPERTI DALLA PRESENTE ASSICURAZIONE, E PUÒ PORTARE ALL'ESCLUSIONE DELLA GARANZIA, ANCHE DIETRO PAGAMENTO. SOLO MICROSOFT O UN FORNITORE DI SERVIZI AUTORIZZATI POSSONO SVOLGERE IL SERVIZIO SUL PRODOTTO.**

OCCORRE CANCELLARE OGNI INFORMAZIONE CHE SI CONSIDERI RISERVATA. MICROSOFT E I RIVENDITORI NON SONO RESPONSABILI PER LA TUA PRIVACY SE SI LASCIANO INFORMAZIONI RISERVATE SUL DISPOSITIVO.

Per maggiori informazioni si prega di consultare il sito [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support).

### **Comportamenti dolosi**

Qualora la richiesta di indennizzo sia fatta o risulti dolosa o fraudolenta ovvero qualora il prodotto oggetto della presente assicurazione sia o venga utilizzato in modo fraudolento l'assicurato perderà ogni diritto all'indennizzo e il contratto si intenderà risolto di diritto e con effetto immediato. L'assicuratore e / o Microsoft, può informare la polizia e / o qualsiasi altra forza dell'ordine sulle circostanze dolose e fraudolenti di cui al punto che precede. L'assicuratore si riserva il diritto di istruire un'indagine sulla denuncia di sinistro e si riserva il diritto di recuperare il costo di qualsiasi indagine si dovesse ritenere necessaria qualora sia provato il comportamento doloso e /o fraudolento.

### **7. Responsabilità e obblighi di Microsoft in caso di sinistro**

- a. Alla consegna del prodotto, Microsoft provvederà ad ispezionarlo.
- b. I costi di spedizione saranno rimborsati solo qualora il danno risulti coperto dall'assicurazione.
- c. Qualora Microsoft ritenga che il cattivo o malfunzionamento del prodotto è determinato da un danno e/o guasto coperto ai sensi del presente contratto Microsoft procederà con la riparazione o sostituzione per conto dell'assicuratore. In base alla

natura del danno la scelta tra la riparazione o la sostituzione del prodotto è a discrezione di Microsoft. Microsoft provvederà a riparare e/o sostituire il Prodotto senza alcun costo per l'assicurato relativamente ai costi di ricambi e manodopera. Il riparatore può utilizzare parti nuove o usate. La sostituzione può essere effettuata con unità usate o con un prodotto funzionalmente equivalente. Se Microsoft sostituisce il prodotto, l'articolo originale diventa proprietà della Società Assicuratrice e il prodotto sostituito diviene di proprietà dell'assicurato. Il presente contratto e le garanzie in esso previste continuano a produrre i loro effetti anche in relazione al prodotto sostituito per la durata originaria del contratto ed ai medesimi limiti e massimali.

c. In caso di malfunzionamenti e/o guasti del prodotto che si verificano dopo la scadenza del presente contratto di assicurazione non sussiste alcuna copertura assicurativa e nessun obbligo sarà imputabile all'Assicuratore. Pertanto dopo la scadenza del presente contratto Microsoft può richiedere un compenso per diagnosticare e riparare eventuali danni al prodotto.

## **8. Responsabilità ed obblighi dell'Assicurato in caso di sinistro**

Per ricevere assistenza o supporto in base al presente contratto di assicurazione, l'assicurato si impegna a rispettare quanto segue:

- a. Fornire a Microsoft il numero di serie del prodotto.
- b. Fornire informazioni a Microsoft circa le cause dei problemi riscontrati con l'utilizzo del prodotto.
- c. Rispondere alle richieste di informazioni, incluso ma non limitato al numero di serie del prodotto, modello, eventuali accessori connessi o installati sul prodotto, eventuali messaggi di errore, le azioni intraprese prima che si verificasse il problema di malfunzionamento del prodotto e le misure adottate per risolvere il problema.
- d. aggiornare il software del prodotto alle ultime versioni pubblicate prima di richiedere assistenza.
- e. Seguire le istruzioni di Microsoft, quali a titolo meramente esemplificativo: i) evitare di spedire i prodotti e gli accessori danneggiati quando non espressamente richiesto da Microsoft; ii) provvedere all'imballaggio del prodotto in conformità con le istruzioni di spedizione.
- f. In caso di sostituzione del bene il contraente assicurato si obbliga a spedire il bene danneggiato entro dieci (10) giorni dalla consegna del bene sostituito. Se il contraente/assicurato non adempie a tale obbligo, la Compagnia direttamente e/o tramite Microsoft addebiterà al contraente una penale del valore equivalente al prezzo di vendita suggerito dal produttore per il bene sostituito.

- g. Il contraente assicurato è responsabile di curare ed effettuare il back-up del software e dati regolarmente e **prima di ogni riparazione. Le coperture assicurative di cui al presente contratto non coprono il ripristino del software e dati o il recupero di dati da/verso il tuo prodotto. Egualmente non è previsto il trasferimento di tali dati sul bene sostituito che verrà fornito.**

## 9. Legge applicabile

Il contratto è retto dalla legge italiana, salvo diversa e specifica pattuizione delle Parti di una legge diversa.

## 10. Diritto di surrogazione

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1916 del codice civile, l'assicuratore che ha pagato l'indennità è surrogato, fino alla concorrenza dell'ammontare di essa, nei diritti dell'assicurato verso i terzi responsabili. Il contraente assicurato è responsabile verso l'assicuratore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

## 11. Tutela dei dati – Informativa Privacy ai sensi dell'art. 13 dlgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice Privacy)

La Compagnia e Microsoft, in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali dell'assicurato (di seguito gli "Interessati"), ivi compresi quelli sensibili (per esempio: informazioni in merito allo stato di salute) e giudiziari, forniti dagli Interessati o da terzi, sono trattati ai fini, nei limiti e con le modalità necessarie all'attuazione delle obbligazioni relative alla copertura assicurativa stipulata, nonché per finalità derivanti da obblighi di legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e di controllo, ivi compresa la normativa in materia di antiriciclaggio e contrasto al terrorismo. Il mancato conferimento dei dati, assolutamente facoltativo, può precludere l'instaurazione o l'esecuzione del contratto assicurativo. Con riferimento ai dati "sensibili" il trattamento potrà avvenire solo con il consenso scritto degli Interessati.

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali e automatizzati, in forma cartacea e/o elettronica, con modalità strettamente correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza, la protezione e la riservatezza dei dati medesimi.

All'interno della nostra Compagnia e di Microsoft, possono venire a conoscenza dei dati personali, in qualità di Incaricati o Responsabili del loro trattamento, i dipendenti, le

strutture o i collaboratori che svolgono per conto della Compagnia medesima o di Microsoft servizi, compiti tecnici, di supporto (in particolare: servizi legali; servizi informatici; spedizioni) e di controllo aziendale.

La Compagnia e Microsoft può altresì comunicare i dati personali a soggetti appartenenti ad alcune categorie (oltre a quelle individuate per legge) affinché svolgano i correlati trattamenti e comunicazioni. Tra questi si citano: i soggetti costituenti la cosiddetta “catena assicurativa” (per esempio: riassicuratori; coassicuratori) i soggetti che svolgono servizi bancari finanziari o assicurativi; le società appartenenti al Gruppo AM Trust o Microsoft, o comunque da esso controllate o allo stesso collegate; soggetti che forniscono servizi per il sistema informatico della Compagnia; soggetti che svolgono attività di lavorazione e trasmissione delle comunicazioni alla/dalla clientela; soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione, soggetti che prestano attività di assistenza alla clientela; soggetti che gestiscono sistemi nazionali e internazionali per il controllo delle frodi; consulenti e collaboratori esterni; soggetti che svolgono attività di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dalla Compagnia anche nell’interesse della clientela; società di recupero crediti. I soggetti appartenenti a tali categorie, i cui nominativi sono riportati in un elenco aggiornato (disponibile presso la sede della Compagnia) utilizzeranno i dati personali ricevuti in qualità di autonomi “Titolari”, salvo il caso in cui siano stati designati dalla Compagnia “Responsabili” dei trattamenti di loro specifica competenza. La comunicazione potrà avvenire anche nel caso in cui taluno dei predetti soggetti risieda all’estero, anche al di fuori dell’UE, restando in ogni caso fermo il rispetto delle prescrizioni del D.Lgs n. 196/2003. Nel caso in cui i dati personali venissero trasferiti all’estero, si sottolinea che gli stessi potrebbero essere trattati con livelli di tutela differente rispetto alle previsioni della normativa vigente in Italia. In nessun caso i dati personali saranno trasferiti per finalità diverse da quelle necessarie all’attuazione delle obbligazioni relative alla copertura assicurativa stipulata. La Compagnia non diffonde i dati personali degli Interessati.

Ogni Interessato ha diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i propri dati personali trattati presso la Compagnia e come vengono utilizzati; ha inoltre il diritto di farli aggiornare, integrare, rettificare, chiederne il blocco ed opporsi al loro trattamento.

Per ottenere ulteriori informazioni e per l’esercizio dei diritti di cui all’art. 7 del D. Lgs n. 196/2003, può rivolgersi a:

[msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

## 12. Reclami

Il nostro impegno è sempre quello di fornirLe un servizio di prima classe. Tuttavia, se non siete soddisfatti del servizio si prega di contattare Microsoft all’indirizzo di cui al punto 2 o inviare un reclamo ad uno dei rappresentanti di Microsoft telefonando al

numero di telefono trovato all'indirizzo [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) oppure o via email: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di otto (8) settimane, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale n. 21 – 00187 - Roma, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere, è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente al sito internet [http://ec.europa.eu/internalmarket/finservices-retail/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internalmarket/finservices-retail/finnet/index_en.htm) chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

In alternative l'assicurato, a sua scelta, ha in aggiunta anche il diritto di contattare il Financial Ombudsman Service (FOS), South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR Gran Bretagna. Il reclamo può anche essere effettuato via telefono al seguente numero 0044 20 7964 0500 ovvero con Email all'indirizzo [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

### **13. Financial Services Compensation Scheme**

L'assicuratore è coperto dal Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Se l'assicuratore non sia in grado di adempiere ai propri obblighi finanziari, si può avere diritto al risarcimento da parte di tale organo, a seconda del tipo di assicurazione e le circostanze del reclamo. Per le assicurazioni non obbligatorie, il 90% del tuo reclamo è coperto senza alcun limite massimo. Ulteriori informazioni circa le disposizioni sistema di indennizzo è disponibile presso [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), oppure telefonicamente al numero 0044 207 892 7300.