

"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE PLAN"

Condizioni Generali per l'Estensione della Garanzia - Rottura Meccanica

La ringraziamo di aver recentemente acquistato la garanzia Microsoft per rotture meccaniche. La preghiamo di conservare questo importante documento contrattuale assieme alla **Prova d'Acquisto** in un luogo sicuro, in quanto Le saranno entrambi richiesti al momento di una richiesta di assistenza.

DEFINIZIONI

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

- **"Noi", "Nostro"**: il **Produttore** o un suo delegato o un delegato da terzi, obbligato a fornire un servizio ai sensi del presente Contratto.
- **"Produttore", "Microsoft"**: il produttore di apparecchiature originali, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublino 18, Irlanda. Sito web www.microsoft.com
- **"Rivenditore"**: il venditore autorizzato dal **Produttore** a venderLe questo Contratto.
- **"Lei", "Il suo"**: l'acquirente e/o proprietario del **Prodotto/i** protetto dal presente Contratto.
- **"Prodotto/i"**: l'articolo o gli articoli da **Lei** acquistati o, a **Nostra** discrezione, un articolo **Sostitutivo** da **Noi** fornito, protetto ai sensi del presente Contratto.
- **"Limite di Indennizzo"**: la massima responsabilità ai sensi del presente Contratto nei confronti di ogni e qualsiasi richiesta di assistenza durante la **Durata** del contratto, come affermato nella 'Garanzia'.
- **"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, 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 **Prova d'Acquisto**.
- **"Prova d'Acquisto"**: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita che elenca il **Prodotto** acquistato, o altro

documento o prova di scambio nell'ambito della documentazione di garanzia del **Produttore** che dimostra che **Lei** è il proprietario del **Prodotto**.

- **"Durata"**: il periodo di tempo in cui le disposizioni del presente Contratto sono valide come dichiarato nel **Riepilogo della Protezione**.
- **"Rottura"**: il guasto meccanico e/o elettrico del **Prodotto**, il quale non è più in grado di svolgere la funzione prevista a causa di difetti nei materiali o nella lavorazione e NON per normale usura/deterioramento; si verifica durante il consueto utilizzo del **Prodotto**.
- **"Riparazione"**: le azioni da **Noi** intraprese per riparare, porre rimedio a, o ripristinare il Suo **Prodotto** a uno stato di funzionamento corretto a seguito di una richiesta di assistenza per **Rottura**. *Le componenti utilizzate per la **Riparazione** del **Prodotto** possono essere nuove, usate o ricondizionate che ricalcano le specifiche di fabbrica del **Prodotto** originario.*
- **"Sostituzione"**: un articolo a **Lei** fornito a seguito del **Nostro** accordo, nel caso in cui **Noi** ritenessimo che il **Prodotto** originale difettoso non sia adatto ad essere riparato. *Useremo ogni ragionevole sforzo per **Ripararlo**, ma ci riserviamo il diritto di **Sostituire** il **Prodotto** difettoso, a **Nostra** unica discrezione, con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili a quelle del **Suo** e non garantiamo una **Sostituzione** con lo stesso modello, misure, dimensioni o colore del **Prodotto** precedente.*
- **"Riepilogo della Protezione"**: la prima pagina del **Suo** account online **Microsoft**, come indicato nella 'Garanzia', che conferma la copertura nell'ambito del presente contratto.

DURATA - DATA EFFETTIVA DI PROTEZIONE

La protezione dalla **Rottura** ha inizio alla scadenza dei ricambi originali del **Produttore** e/o garanzia e continua per il resto della **Durata**, come indicato nel **Riepilogo della Protezione** o fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**, se precedente.

AMMISSIBILITÀ DEL PRODOTTO

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

COSA È COPERTO - GENERALE

Per tutta la DURATA DEL CONTRATTO di cui sopra, in caso di Richiesta di rimborso per Guasto o Danno Accidentale, il presente Contratto garantisce (i) la manodopera e/o le parti necessarie per riparare il Prodotto coperto; o (ii) a Nostra esclusiva discrezione, una Sostituzione del prodotto invece della Riparazione; o (iii) una Sostituzione diretta del Prodotto se menzionata nei dettagli del Suo Piano ("**Copertura**", "**Coperto**"). La preghiamo di fare riferimento alla sezione "OPZIONI DEL PIANO DI COPERTURA" applicabile al Suo Piano per i dettagli completi.

A. Se Le forniamo un ricambio:

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

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

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

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

GARANZIA

(Come indicato nel **Riepilogo della Protezione** e a **Lei** applicabile)

Il **Suo Riepilogo della Protezione** è disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com/sv-se/products/surface-devices/surface-business> (lingua tedesca), <https://support.microsoft.com/fr-ch/products/surface-devices/surface-business> (lingua francese)

Se ha acquistato il 'Piano Surface', come indicato nel **Suo Riepilogo della Protezione**, il Contratto prevede la protezione dalla **Rottura**.

ROTTURA

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

LIMITE DI INDENNIZZO

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

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

- Un numero illimitato di **Riparazioni** per tutta la **Durata** del Contratto, fino ad un totale pari al **Prezzo d'Acquisto Originario** del **Prodotto**, a condizione che non sia necessario **Sostituirlo**.
- Fino a una (1) **Sostituzione** del **Prodotto**.

Se è necessario **Sostituire** il **Prodotto**, tutta la protezione in materia di **Rotture** cesserà e nessuna ulteriore protezione sarà fornita dalla data in cui le verrà fornito il prodotto **Sostitutivo**.

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

Qualora scegliessimo di **Sostituire** il **Prodotto**, sarà per **Lei** possibile usufruire del servizio di sostituzione anticipata. Quando forniamo tale servizio, il prodotto **Sostitutivo** **Le** viene consegnato in anticipo della ricezione del **Prodotto** difettoso da parte **Nostra**. È NECESSARIO SPEDIRE IL **PRODOTTO** DIFETTOSO ENTRO DIECI (10) GIORNI NATURALI E CONSECUTIVI DALLA CONFERMA DELLA RICEZIONE DEL **PRODOTTO** **SOSTITUTIVO**. Se non ci restituisce il **Prodotto** difettoso entro dieci (10) giorni naturali e consecutivi dalla conferma di ricezione del **Prodotto** **Sostitutivo**, **Le** sarà addebitato il costo del dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita consigliato del **Produttore** del prodotto **Sostitutivo**.

COSA NON È COPERTO – ESCLUSIONI

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

(a) Condizioni Pre-Esistenti da **Lei** sostenute o a **Lei** note (per Condizione Pre-Esistente si intendono danni o difetti associati al Prodotto già esistenti prima della sottoscrizione del presente Contratto di Servizio).

(b) Imballaggio e/o trasporto impropri a causa **Sua** o di un **Suo** rappresentante con conseguenti danni al **Prodotto** durante il transito, tra cui un'assicurazione impropria del **Prodotto** durante il trasporto.

(c) ©Qualsiasi **Danno Indiretto** di sorta, tra cui, ma non unicamente: (i) danni materiali, perdita di tempo, perdita di dati o mancati guadagni a causa di una Rottura definita, o un evento DA, ogni guasto meccanico/elettrico non definito, servizi di formazione forniti separatamente da Microsoft o suoi affiliati, o qualsiasi altro tipo di danno al o in associazione con il Prodotto; tra cui, ma non unicamente, qualsiasi apparecchiatura non coperta utilizzata in associazione con il Prodotto; (ii) ritardi nella prestazione di servizi o impossibilità di prestare servizio per qualsiasi motivo; (iii) l'indisponibilità di parti/componenti; (iv) qualsiasi costo da Lei sostenuto associato a installazioni personalizzate per adattare il Prodotto, quali stand, supporti e alcove personalizzate e simili; oppure (v) una Sostituzione con un modello, una misura, una dimensione o un colore diversi dal Prodotto precedente. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per danni materiali o per lesioni o morte di una o più parti, causati dalla gestione, dalla manutenzione o dall'uso del Prodotto o da una Sostituzione fornita in base alle disposizioni della presente Polizza

(d) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque non sia un tecnico da **Noi** autorizzato.

(e) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazioni o piegatura.

(f) Usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.

(g) Il trattamento intenzionale del **Prodotto** in modo pericoloso, nocivo, dannoso, sconsiderato o offensivo che si traduce in suo danno e/o guasto.

(h) Danni o malf funzionamento del **Prodotto** causati o attribuiti al funzionamento di un virus software od ogni altro malf funzionamento dovuto al software.

(i) Perdita, furto o atti di danneggiamento o scomparsa

(j) Casi fortuiti, tra cui, ma non solo: sommossa, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli di natura, crollo, esplosione o collisione o con un altro oggetto, incendio, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, sommossa, guerra oppure atto ostile, azione governativa, o malf funzionamento di Internet o altre telecomunicazioni..

(k) Eventuali danni accidentali, da intendersi come danni fisici al **Prodotto** dovuti a incidenti improvvisi e imprevisi che influiscono sulla funzionalità del **Prodotto** e che non siano altrimenti specificatamente esclusi dal presente Contratto, di qualunque natura.

(l) Mancata osservanza della manutenzione raccomandata dal **Produttore**, delle modalità di operazione e della conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse dalle specifiche o istruzioni del **Produttore**.

(m) **Prodotto/i** soggetti a richiamo da parte del **Produttore**, ad assistenza o rielaborazione per riparare deficienze di progettazione o delle componenti, fabbricazione impropria, errore del **Produttore** indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di pagare tali riparazioni.

(n) **Prodotto/i** che presentano un 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 del **Prodotto** coperto da una garanzia, altra polizza di assistenza o assicurazione.

(r) ®Accessori e periferiche (come tastiera rimovibile, penna digitale), o allegati.

(s) Imperfezioni dello schermo/monitor, incluso ma non limitato al burn-in in schermi CRT, LCD, LED o al plasma causato dai videogiochi, visualizzazione prolungata di uno o più segnali video o schermi incrinati.

(t) Costo di componenti non coperte dalla garanzia originale del **Produttore** o di qualsiasi parte non operativa/non alimentata, incluse, ma non limitatamente a: parti in plastica o altre parti, come cavi degli accessori, batterie (tranne se altrimenti indicato nel presente Contratto), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.

(u) Responsabilità o danni alla proprietà o lesioni o morte di qualsiasi persona derivante dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**.

(v) Ogni costo derivante dalla rottura di qualsiasi elemento destinato a essere bene di consumo.

(w) 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.

(x) Qualsiasi reclamo per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Prodotto**.

RICHIESTE DI GARANZIA

IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIEDA DI ASSISTENZA NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL DANNO O LA ROTTURA DEL **PRODOTTO** SIA COPERTA DAL CONTRATTO. IN CASO DI RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE, IL CONTRATTO POTREBBE NON FORNIRE ALCUNA COPERTURA.

La preghiamo di rispettare le seguenti procedure per ottenere l'autorizzazione e il servizio di assistenza non appena ragionevolmente possibile e in ogni caso entro quattordici (14) giorni dalla ricezione della richiesta di assistenza. La mancata osservanza di queste procedure potrebbe invalidare la richiesta di assistenza.

Quando si effettua una richiesta di assistenza, **Microsoft Le** porrà domande sulla richiesta di assistenza e sulla natura di qualsiasi **Rottura o Danno Accidentale**. Dovrà rispondere a queste domande in modo veritiero e al meglio delle **Sue** capacità e prestare ragionevole attenzione a non fornire dichiarazioni mendaci, in quanto potrebbero invalidare il **Suo Contratto**.

Per un miglior servizio, tenga la **Prova d'Acquisto** a portata di mano 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 e si prodigheranno per risolvere la situazione al telefono e/o in remoto. Se non riusciremo a risolvere la questione per telefono e/o in remoto, **Le** verranno forniti un **token** e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **Prodotto**.

Si prega di non portare o restituire il **Prodotto** al **Rivenditore** o spedire il **Prodotto**, a meno che non **Le** venga espressamente richiesto da **Noi**. Se **Le** richiedessimo di spedire il **Prodotto**, si assicuri di includere quanto segue:

- (1) Una copia della **Prova d'Acquisto**,
- (2) Una breve descrizione per iscritto del problema riscontrato nell'utilizzo del **Prodotto**, e
- (3) Una chiara annotazione del **token** che **Le** abbiamo fornito.

NOTA: Se **Le** richiediamo di spedirci il **Prodotto**, **Le** forniremo indicazioni specifiche su come farlo. Per il servizio di spedizione, qualora **Lei** abbia seguito alla lettera le **Nostre** indicazioni, **Noi** pagheremo i costi di spedizione da e verso il **Suo** indirizzo. La invitiamo a prestare cautela durante il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, in quanto non siamo responsabili delle spese o dei danni di trasporto dovuti a un imballaggio inadeguato. Il **Prodotto** resta di **Sua** responsabilità finché non sarà preso in carico da **Microsoft**.

Non includere alcun accessorio, gioco o altri beni personali quando si invia il **Prodotto** in assistenza a **Microsoft**, in quanto questa non sarà responsabile di tali beni.

IMPORTANTE: NON APRIRE IL **PRODOTTO**. L'APERTURA DEL PRODOTTO POTREBBE CAUSARE DANNI NON COPERTI DAL CONTRATTO E POTREBBE PRIVARLA DEL DIRITTO DI OTTENERE ASSISTENZA, ANCHE A PAGAMENTO. SOLO **MICROSOFT** O UN TECNICO DA **NOI** AUTORIZZATO PUÒ ESEGUIRE RIPARAZIONI SUL **PRODOTTO**.

RESPONSABILITÀ DI MICROSOFT

- (a) Dopo aver restituito il **Prodotto**, **Microsoft** lo esaminerà.
- (b) I costi di affrancatura **Le** saranno rimborsati da **Microsoft**, se la richiesta di assistenza è valida e l'affrancatura non era prepagata.
- (c) ©Se **Microsoft** determina che il **Prodotto** non funziona correttamente secondo quanto descritto nel presente Contratto, **Microsoft** (a **Nostra** sola discrezione) **Riparerà** o **Sostituirà** il **Prodotto**. **Microsoft** lo farà 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 **Microsoft** decidesse di **Sostituire** il **Prodotto**, quello originale diverrà di **Nostra** proprietà e quello **Sostitutivo** di **Sua**. La copertura di tale **Prodotto** continuerà per la restante **Durata** del **Contratto**, ferma restando il **Limite di Indennizzo**.
- (d) In caso di malfunzionamenti del **Prodotto** dopo la scadenza della **Durata** del presente contratto, il presente non fornirà più alcuna 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 di **Microsoft** di eventuali problemi del **Prodotto**.

LE SUE RESPONSABILITÀ

Al fine di ricevere assistenza o supporto nell'ambito del presente Contratto, **Lei** accetta di:

- (a) Fornire il numero di serie del **Prodotto** a **Microsoft**.
- (b) Fornire informazioni a **Microsoft** circa i sintomi e le cause dei problemi del **Prodotto**.
- (c) ©Rispondere alle richieste di informazioni, tra cui ma non limitatamente a: modello del **Prodotto**, eventuali accessori connessi a o installati nel **Prodotto**, eventuali messaggi di errore visualizzati, le azioni intraprese prima di riscontrare il problema e le misure adottate per risolverlo.
- (d) Aggiornare il software del **Prodotto** alla versione disponibile più recente prima di richiedere il servizio garanzia.
- (e) Seguire le istruzioni fornite da **Microsoft**, tra cui ma non limitatamente a evitare di inviare a **Microsoft** prodotti e accessori non oggetto di **Riparazione** o **Sostituzione** e imballare il **Prodotto** in conformità con le istruzioni di spedizione.
- (f) In caso di **Sostituzione**, **Lei** dovrà spedire il prodotto difettoso entro dieci (10) giorni naturali e consecutivi dalla consegna del prodotto **Sostitutivo**. Se non ci restituisce il **Prodotto** difettoso entro dieci (10) giorni naturali e consecutivi dalla ricezione del prodotto **Sostitutivo**, **Le** sarà addebitato il costo del dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita consigliato del **Produttore** del prodotto **Sostitutivo**.
- (g) **LEI È RESPONSABILE DI EFFETTUARE IL BACKUP DI OGNI SOFTWARE E DATO SU BASE REGOLARE 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 **PRODOTTO**. INOLTRE, **NOI** NON SIAMO IN GRADO DI TRASFERIRE TALE SOFTWARE O DATI VERSO IL **PRODOTTO SOSTITUTIVO** EVENTUALMENTE FORNITO. **MICROSOFT NON SARÀ IN NESSUN CASO RESPONSABILE 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 e il Contratto sarà considerato onorato con effetto immediato. Ci riserviamo il diritto

di informare la Polizia o altra autorità competente riguardo le circostanze di tale richiesta di assistenza. Ci riserviamo il diritto di istruire un'indagine sulla **Sua** richiesta di assistenza e di rivalerci su di **Lei** del costo di ogni indagine su di una richiesta di assistenza fraudolenta ai sensi del presente Contratto.

RINNOVABILITÀ

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

TRASFERIBILITÀ

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

RECESSO DAL CONTRATTO

IL SUO DIRITTO DI RECESSO

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

Può scrivere **Ci** a: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublino 18, Irlanda, telefonare **Ci** al numero disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com>, o inviarci una email all'indirizzo msespbus@microsoft.com

Se la richiesta di recesso viene effettuata entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto del Contratto, **Lei** riceverà un rimborso del cento per cento (100%) del prezzo di acquisto del Contratto da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia richiesto assistenza durante tale periodo.

Se la richiesta di recesso viene effettuata dopo trenta (30) giorni dalla data di acquisto del Contratto, **Lei** riceverà rimborso pro rata del prezzo di acquisto da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia richiesto assistenza.

IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Qualora **Noi** recedessimo dal presente Contratto, **Le** forniremo un preavviso per iscritto almeno trenta (30) giorni prima della data di cancellazione effettiva. Tale preavviso **Le** sarà inviato al **Suo** indirizzo presente nella **Nostra** pratica (indirizzo email o fisico a seconda dei casi) e riporterà la motivazione e la data di decorrenza effettiva del recesso. Qualora decidessimo di recedere dal presente Contratto, **Lei** riceverà un rimborso pro rata basato sugli identici criteri sopra delineati e senza incorrere in ulteriori spese.

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

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

PROCEDURA DI RECLAMO

È nelle **Nostre** intenzioni fornire **Le** un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, **La** preghiamo di avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero telefonico disponibile agli indirizzi www.surface.com/support, oppure www.xbox.com/support o tramite email: msespbus@microsoft.com.

Le risponderemo entro cinque (5) 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), **Le** forniremo una risposta provvisoria in cui **Le** verrà spiegato cosa stiamo facendo per risolvere il **Suo** reclamo, quando potrà ricevere una risposta completa e da chi. Nella maggior parte dei casi il **Suo** reclamo verrà risolto entro quattro (4) settimane.

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

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

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefono: 1890 88 20 90 o dall'estero +353 1 6620899

E-mail: enquiries@financialombudsman.ie

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

PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

PROTEZIONE DEI DATI

Ci impegniamo a proteggere e rispettare la **Sua** privacy in conformità con l'attuale Legislazione sulla Protezione dei Dati ("Legislazione"). Ai fini della legislazione, la Responsabile del trattamento dei Dati è **Microsoft**. Di seguito è riportato un riepilogo dei principali modi in cui **Noi** elaboriamo i **Suoi** dati personali; per ulteriori informazioni **La** invitiamo a visitare il **Nostro** sito web all'indirizzo Microsoft.com/privacy.

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

LEGGE

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

SUBAPPALTO

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

DEROGA E SEPARABILITÀ

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

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

AVVISI

Lei acconsente espressamente a essere contattato, ai fini della gestione del Contratto, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico da **Lei** fornito. Tutte le comunicazioni o richieste relative a questo Contratto avverranno per iscritto e potranno essere inviate con qualsiasi mezzo ragionevole, anche a mezzo posta, email, fax, SMS o corriere espresso. Le comunicazioni saranno considerate consegnate quando inviate all'indirizzo email o al numero di fax da **Lei** fornito, o tre (3) giorni dopo l'invio all'indirizzo fisico da **Lei** fornito.

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 rappresentazione, promessa o condizione quivi non contenuta modificherà tali disposizioni, a eccezione di quanto richiesto dalla legge.