

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'Isvap. 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

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 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.

2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'impresa

In base ai dati del bilancio consuntivo approvato il 31.12.2016, il patrimonio netto vale 293 milioni di sterline (343 milioni di euro*), il cui capitale sociale è pari a 71 milioni di sterline (83 milioni di euro*).

Le riserve di capitale ammontano a 221 milioni di sterline (258 milioni di euro*) del totale attivo di 1.888 milioni di sterline (2.212 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 €1,1717

B. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

Il presente contratto ha una durata massima fissata in 24 mesi 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, in aggiunta a quella legale del produttore, sui prodotti di Microsoft acquistati da persone fisiche e/o giuridiche nell'ambito della loro professione. La presente copertura assicurativa può essere acquistata esclusivamente all'atto di acquisto del prodotto da cui decorrono gli effetti del presente contratto.

AVVERTENZA: Sono presenti limitazioni ed esclusioni delle coperture assicurative. Per gli aspetti di dettaglio si rinvia agli Artt. 2 e 3 delle Condizioni di Assicurazione.

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

Per gli aspetti di dettaglio si rinvia all'Art. 1.2 delle Condizioni di Assicurazione.

ESEMPIO

Massimale per la copertura Dispositivo Surface: Prezzo di acquisto del Prodotto e comunque non oltre € 2000,00

Prezzo di acquisto del bene assicurato: 1000,00 Euro inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi)

Massimale di polizza: 1000,00 Euro inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi)

Costo di riparazione del bene assicurato: 800,00 Euro inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi)

Il bene viene riparato o sostituito direttamente da Microsoft e la copertura continua

Prezzo di acquisto del bene assicurato 1000,00 Euro inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi)

Massimale di polizza: 1000,00 Euro inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi)

Costo di riparazione del bene assicurato: 1200,00 Euro inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi)

Il bene viene sostituito e la copertura assicurativa si estingue.

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: <https://support.microsoft.com/it-it/products/surface-devices/surface-business> - o via e-mail: 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 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

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:

Amministratore di Polizza: Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland (Microsoft/Microsoft's) che gestisce la presente Polizza per conto dell'Assicuratore.

Assicurato, Beneficiario: il soggetto, persona fisica e/o giuridica che ha acquistato, per scopi della attività propria professionale, un bene/prodotto della Microsoft ed ha stipulato la presente polizza.

Bene assicurato: i seguenti prodotti acquistati dalla Microsoft e garantiti dalle presenti garanzie assicurative: Dispositivi 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) ed operante in Italia in libera Prestazione di Servizi (LPS) (www.ivass.it) che assume l'obbligo di coprire i rischi assicurati.

Contraente: il soggetto, persona fisica e/o giuridica che stipula il contratto di assicurazione e che nel presente contratto coincide con l'Assicurato.

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 una durata di 24 mesi 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 dei 24 mesi 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.

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 che in relazione al dispositivo Microsoft Surface o al Microsoft Laptop non può essere superiore a €3.150,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) e non può essere superiore a €3.900,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) per il Microsoft Book. Il limite massimo rimborsabile dall'Assicuratore per ciascun periodo di assicurazione della durata di 24 mesi che decorrono dalla data del Certificato di Assicurazione, è di €6.300,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) per il dispositivo Microsoft Surface o il Microsoft Laptop e di €7.800,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) per il Microsoft Book. . 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.

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 bene/prodotto.

Prova di acquisto: la ricevuta originale dell'acquisto rilasciata dal punto vendita che indica il prodotto acquistato ed il pagamento del premio, o comunque una fattura o

simile o la prova dell'acquisto in base alla garanzia del produttore e che provi che l'assicurato sia il proprietario dei beni.

Riepilogo delle coperture: la prima pagina dell'account personale del contraente/assicurato online al seguente indirizzo: <https://support.microsoft.com/it-it/products/surface-devices/surface-business> come indicato nelle "Opzioni Piano di Copertura", che conferma la Sua copertura sotto la presente Polizza.

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

Territorio: Italia ove l'assicurato deve avere la residenza.

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE “DANNI ACCIDENTALI”

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 **Dispositivo 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 Dispositivo Surface”.

1.1- Copertura Dispositivo Microsoft Surface

La copertura Dispositivo Surface prevede la garanzia guasto/rottura, che copre i costi di riparazione del bene conseguenti a guasti/rotture, senza limitazioni nel numero di sinistri denunciabili, 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 Dispositivo Surface ha durata di 24 mesi che decorrono dalla scadenza di validità della garanzia del produttore, come riportato nel Riepilogo delle coperture.

La garanzia danni accidentali, operante in aggiunta alla garanzia guasto/rottura e **solo ove espressamente scelta all'atto dell'acquisto e riportata nel Riepilogo delle coperture**, copre, per un massimo di due sinistri durante il periodo di validità della copertura, 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 in ogni caso, ed a prescindere dalla durata indicata in polizza o nel riepilogo della copertura, terminerà automaticamente dopo il secondo sinistro correttamente e validamente indennizzato ai sensi dell'articolo "1.2 Massimali".

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.

1.2- Massimali

L'indennizzo non può mai superare il valore di acquisto del bene, riportato sulla Prova di acquisto, ed in ogni caso con massimale di €3.150,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) per il dispositivo Microsoft Surface o il Microsoft Laptop e di €3.900,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) per il Microsoft Book, per singolo sinistro e di €6.300,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) per il dispositivo Microsoft Surface o il Microsoft Laptop e di €7.800,00 inclusa IPT (imposta sui premi assicurativi) per il Microsoft Book per l'intera durata della copertura.. Nel limite del predetto massimale

Fermo restando i limiti appena individuati, ed a prescindere dal valore del sinistro denunciato, la Compagnia indennizzerà un massimo di due sinistri durante la vigenza del contratto, fissata in 24 mesi che decorrono dalla data di acquisto del prodotto e risultante dalla prova di acquisto. **Pertanto al verificarsi del secondo sinistro indennizzabile ai sensi di polizza la copertura cessa di produrre i suoi effetti.**

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. 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.
2. I danni o il cattivo funzionamento del bene causato o derivante da virus o comunque da ogni altro malfunzionamento legato al software.
3. Tutti i danni derivanti da negligenza o uso improprio del bene.
4. Tutti i danni che siano conseguenza di un intervento di riparazione non autorizzato da Microsoft secondo la procedura delineata all'articolo 7 "Denuncia sinistro"

5. Tutti i danni derivanti da usura o utilizzo del bene
6. Tutti i danni estetici al bene che non alterino o diminuiscano la funzionalità del bene
7. Tutti i danni derivanti da difetto intrinseco del bene quando il costruttore/produttore ha riconosciuto tale difetto.
8. Quando il bene abbia subito un danno per il quale vi sia stato il ritiro dal mercato da parte del costruttore.
9. Tutti i costi derivanti dal non funzionamento di parti del bene soggette ad usura.
10. Sono esclusi i danni accidentali derivanti da difetto intrinseco e/o cattivo funzionamento o dovuti a negligenza, colpa grave o dolo dell'Assicurato.
11. La perdita del bene derivante da furto.
12. Tutti i danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
13. Quando manca la prova di acquisto del bene ad eccezione di quanto previsto al successivo punto 5 in caso di sostituzione del bene e trasferimento della garanzia.
14. Tutti i costi, compresi quelli derivanti da danni elettrici o guasti che si verifichino in conseguenza a installazione o rimozione ovvero risistemazione del prodotto.
15. Tutti i danni derivanti da imballaggio e/o trasporto improprio del bene che siano imputabili al contraente/assicurato o suo delegato.
16. Quando non siano rispettate le regole relative alla denuncia di sinistro di cui al successivo art. 7 delle presenti condizioni di assicurazione.
17. Tutti i danni quando il sinistro è conseguenza di eventi causati da reazioni nucleari.
18. Tutte le perdite o danni o responsabilità dirette ed indirette che dovessero derivare o avvenute in conseguenza di guerre, invasioni, (sia in casi di guerra dichiarata che non), guerra civile, ribellioni rivoluzioni, insurrezioni, occupazioni militari.
19. Danni causati da improvvisa variazione di pressione su aeromobili o altri veicoli volanti a velocità sub o supersonica.
20. Tutti i danni indiretti.
21. Tutti i sinistri occorsi al di fuori dei limiti territoriali.

3. Esclusioni specifiche relative alla Copertura Dispositivo Surface

Sono esclusi dalla copertura Dispositivo Surface tutti i danni accidentali, a meno che non si sia acquistato la copertura Danni Accidentali.

4. 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;

5. Sostituzione del bene e trasferimento della garanzia

Nel caso in cui il bene oggetto di garanzia, sia o venga sostituito da Microsoft, o dal produttore originario, l'assicuratore potrà valutare la possibilità di trasferire le presenti garanzie sul nuovo prodotto. In ogni caso e fatto salvo il diritto dell'assicuratore di considerare risolto il contratto ai sensi del successivo articolo 7, l'assicurato deve avvisare Microsoft della marca e modello del nuovo prodotto. Tale dichiarazione deve essere accompagnata da un documento ufficiale che descriva il nuovo prodotto. Qualora l'Assicuratore acconsenta al trasferimento della garanzia assicurativa, questa si intenderà effettiva dalla data di comunicazione di Microsoft all'assicurato. Nel caso in cui l'Assicuratore non acconsenta al trasferimento di garanzia allora il contratto di assicurazione si intenderà risolto nelle modalità e con gli effetti di cui al successivo articolo 7.

6. 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.

7. 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 msepsbus@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 si scioglie al raggiungimento della scadenza fissata per il contratto fissata in 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto e decorrenza delle coperture. Ovvero al raggiungimento di uno dei limiti disciplinati all'articolo 1.2 Massimali, sostituzione del bene per la copertura Dispositivo Microsoft Surface, secondo sinistro indennizzato ai sensi della copertura danni accidentali..
- 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.

8. 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.

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 contattare Microsoft al numero di telefono che trova al seguente indirizzo: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. I rappresentanti Microsoft autorizzati 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 Suo Prodotto
- b. Tutti i servizi ai sensi del presente contratto di assicurazione sono soggetti a preventiva approvazione di Microsoft per conto dell'assicuratore.
- c. Essere sicuri di conservare copia della prova d'acquisto per il prodotto. La Prova di acquisto può essere richiesta se risultano controversie sulla effettiva copertura del prodotto ai sensi del presente contratto di assicurazione
- d. 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.
- e. 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 della Prova 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.
 - 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.**

- ii. 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 <https://support.microsoft.com>.

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.

9. 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.

9.1 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.**

10. 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

11. 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 <https://support.microsoft.com> oppure o via email: 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 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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

12. 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, oppure telefonicamente al numero 0044 207 892 7300.