

GARANZIA ESTESA MICROSOFT PER LA PROTEZIONE CONTRO I DANNI ACCIDENTALI

Termini e condizioni commerciali – Garanzia contro i danni accidentali con conservazione dell'unità e servizio di spedizione per il giorno lavorativo successivo

Grazie per aver acquistato la garanzia estesa «Protezione Microsoft Plus contro i danni accidentali». Il presente documento, unitamente al **Riepilogo della Protezione in garanzia** e alla **Prova d'acquisto**, costituisce il **Contratto di assistenza dell'Utente** («**Contratto**»). Questo importante documento contrattuale deve essere conservato in un luogo sicuro insieme con la **Prova d'acquisto**, poiché saranno entrambi necessari per la presentazione di una **Richiesta di intervento**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** sono intese a servire da preziosa guida di riferimento per aiutare l'Utente a stabilire e a comprendere l'«**AMBITO DI COPERTURA**» ai sensi del **Contratto dell'Utente**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto**, o la copertura **dell'Utente** in generale, è possibile contattare **Microsoft** all'indirizzo <https://support.microsoft.com>.

Questo prodotto risponde alle richieste e alle esigenze di coloro che desiderano assicurarsi che il loro dispositivo sia protetto contro un eventuale **Danno accidentale**.

DEFINIZIONI

Nel testo dei presenti termini e condizioni, le parole in grassetto con iniziale maiuscola hanno i seguenti significati:

- **«Danno accidentale»:** danno fisico subito dal **Prodotto** in seguito a un incidente improvviso e imprevisto, che comprometta le funzionalità del **Prodotto dell'Utente** e non sia espressamente escluso dal presente **Contratto**.
- **«Amministratore»:** Microsoft Ireland Operations Limited con sede all'indirizzo One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Sito web www.microsoft.com.
- **«Contratto, Contratto di assistenza»:** Il contratto stipulato tra l'**Utente** e **Noi**, costituito dal presente documento e dalla **Prova d'acquisto dell'Utente** e comprendente tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limitazioni per il contratto di assistenza **Microsoft** fornito all'**Utente** all'atto dell'acquisto effettuato presso **Microsoft** o un **Nostro Rivenditore**.
- **«Danno indiretto»:** perdita o costo a scapito dell'**Utente** in seguito a un evento che è coperto ma che, di per sé, non è specificamente coperto ai sensi del presente **Contratto**. Ne sono alcuni esempi una possibile perdita di ricavi o utili, la perdita d'uso o di dati e altri costi imprevisti.
- **«Massimale»:** La **Nostra** responsabilità massima per un totale di due (2) **Richieste di intervento** per il **Periodo di validità** del **Contratto**, come indicato nelle «Opzioni di assistenza».
- **«Produttore», «Microsoft»:** il **produttore** di apparecchiature originali che ha fabbricato il **Prodotto**, il cui indirizzo è One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, Irlanda.
- **«Prezzo d'acquisto originario»:** l'importo pagato dall'**Utente** per il/i **Prodotto/i** coperto/i, escluse le eventuali imposte e/o tasse, come indicato nella **Prova d'acquisto dell'Utente**.
- **«Condizioni preesistenti»:** danni o difetti a carico del **Prodotto** che esistevano prima dell'acquisto del presente **Contratto**.
- **«Prodotto/i»:** il dispositivo **Microsoft** idoneo acquistato dall'**Utente**, che è coperto dal presente **Contratto** ed è indicato nella Sezione «Prodotti cui può essere associata l'estensione di garanzia».
- **«Prova d'acquisto»:** la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita, che riporta la data alla quale il presente **Contratto** è stato acquistato nonché il **Prodotto** acquistato e il **Periodo di validità**.
- **«Riparazione/i»:** operazioni da **Noi** eseguite al fine di aggiustare, riparare o ripristinare il **Prodotto dell'Utente** per riportarlo a un corretto stato di funzionamento dopo una **Richiesta di intervento** per **Danno accidentale**. Per riparare il **Prodotto** potranno essere utilizzate parti nuove, usate o ricondizionate, che funzionino conformemente alle specifiche di fabbrica del **Prodotto** originale.
- **«Rimpiazzo» o «Prodotto/i sostitutivo/i»:** un articolo fornito all'**Utente** sulla base del **Nostro** accordo. **Noi** sostituiremo a **Nostra** esclusiva discrezione il **Prodotto** difettoso con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato, avente caratteristiche e una funzionalità identiche o analoghe. **Noi** non garantiamo che il **Prodotto sostitutivo** sarà identico al **Prodotto** precedente per modello, dimensioni o colore.
- **«Richiesta di intervento»:** una richiesta di **Riparazione** o di un **Prodotto sostitutivo**, avanzata dall'**Utente** in conformità con il presente **Contratto**.
- **«Rivenditore»:** il venditore da **Noi** autorizzato a vendere il presente **Contratto** all'**Utente**.
- **«Contributo per assistenza»:** l'importo che l'**Utente** è tenuto a pagare, in riferimento a ciascuna **Richiesta di intervento**, per gli eventuali servizi coperti ai sensi del presente **Contratto**.
- **«Riepilogo della Protezione in garanzia»:** indica la prima pagina dell'account **Microsoft** online dell'**Utente** e/o l'e-mail inviata da **Microsoft** a conferma della copertura dell'**Utente** ai sensi del presente **Contratto**.
- **«Periodo di validità»:** indica la durata del **Contratto** (p. es. 2 o 3 anni) nel corso della quale sono valide le disposizioni del presente **Contratto**, come indicato nel **Riepilogo della Protezione in garanzia** e/o nella **Prova d'acquisto dell'Utente**.
- **«Noi», «Ci», «Nostro/a/i/e», «Provider»:** **Microsoft**.
- **«Utente», «Gli», «Suo/a/i/e»:** l'acquirente/proprietario del/i **Prodotto/i** coperto/i dal presente **Contratto**.

DATA DI DECORRENZA DELLA COPERTURA E DURATA

La copertura per l'eventuale danneggiamento del **Prodotto dell'Utente** dovuto a un **Danno accidentale** decorre dalla data di acquisto riportata sulla **Prova d'acquisto dell'Utente**. La copertura proseguirà per il rimanente **Periodo di validità** a cui ha diritto l'**Utente** o fino al raggiungimento del **Massimale**, secondo la circostanza che si verifichi per prima.

PRODOTTI CUI PUÒ ESSERE ASSOCIATA L'ESTENSIONE DI GARANZIA

Per beneficiare della copertura ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve: (a) essere un idoneo dispositivo Microsoft Surface o Studio (descritto nella successiva sezione «Ambito di copertura - Norme generali»); (b) essere stato acquistato presso **Microsoft** o un **Rivenditore** autorizzato; e (c) essere coperto da almeno dodici (12) mesi di garanzia del **Produttore**.

AMBITO DI COPERTURA - NORME GENERALI

Per la durata del **Periodo di validità**, in caso di **Richiesta di intervento** per **Danno accidentale**, il presente **Contratto** prevede quanto segue: (i) fornitura della manodopera e/o delle parti necessarie per la **Riparazione** del **Prodotto**; OPPURE (ii), a **Nostra** esclusiva discrezione, un **Prodotto sostitutivo** in luogo della suddetta **Riparazione**. Per i dettagli, si prega di consultare la sezione «Opzioni di assistenza» applicabile al **Contratto** dell'**Utente**.

INFORMAZIONI IMPORTANTI RIGUARDANTI LA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

- A. Qualora **Noi** dovessimo fornire all'**Utente** un **Prodotto sostitutivo**:
- ▶ **Noi** ci riserviamo il diritto di sostituire il **Prodotto** difettoso con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato, avente caratteristiche e funzionalità identiche o analoghe, il quale potrebbe essere diverso dal **Prodotto** precedente quanto a modello, misura, dimensioni o colore.
 - ▶ Il progresso tecnologico può far sì che il **Prodotto Sostitutivo** abbia un prezzo al dettaglio o di mercato inferiore a quello del **Prodotto** precedente e, in tal caso, il presente **Contratto** non prevede alcun rimborso a favore dell'**Utente** per tale differenza di prezzo.
 - ▶ Tutti i componenti, le parti o intere unità del **Prodotto** che vengano sostituiti in conformità alle disposizioni del presente **Contratto** diverranno di **Nostra** proprietà.
 - ▶ Nella maggior parte dei casi, gli accessori, i componenti aggiuntivi e/o le periferiche NON vengono inclusi né forniti insieme con il **Prodotto sostitutivo**.
- B. La copertura descritta nel presente **Contratto** non sostituisce né fornisce alcuno dei vantaggi previsti e applicabili in virtù della garanzia del **Produttore**. Durante il periodo di validità di quest'ultima, i relativi obblighi di garanzia sono completamente a carico del **Produttore** e NON sono coperti dal presente **Contratto**, neppure nel caso in cui il **Produttore** non sia in grado di adempiere i propri obblighi.
- C. La copertura prevista dal presente **Contratto** è limitata agli aspetti specificamente descritti in questo stesso documento e applicabili al **Contratto** dell'**Utente**. Tutti gli aspetti che non sono specificamente indicati nel **Contratto** non sono compresi nella copertura (inclusi, per esempio, eventuali servizi di formazione forniti a parte da **Microsoft** o dai suoi provider designati).
- D. Responsabilità dell'**Utente**: Rientra nelle responsabilità dell'**Utente** effettuare regolarmente il backup di ogni e qualsiasi software e/o raccolta di dati, in particolare prima di dare esecuzione a una Richiesta di intervento ai sensi del presente **Contratto**. I servizi di trasferimento o ripristino di software e/o dati NON sono coperti.

OPZIONI DI ASSISTENZA

*(Come indicate nella **Prova d'acquisto** dell'**Utente** e per quanto applicabili a quest'ultimo)*

Se l'**Utente** ha acquistato la «Protezione Microsoft Plus contro i danni accidentali», come indicato nella **Prova d'acquisto**, il **Contratto** include solo la copertura contro un eventuale **Danno accidentale** subito dal **Prodotto** dell'**Utente**.

DANNO ACCIDENTALE

Durante il **Periodo di validità**, l'**Utente** ha diritto a un massimo di due (2) **Richieste di intervento** volte a ottenere la **Riparazione** del **Prodotto** o un **Prodotto sostitutivo** in caso di **Danno accidentale**, entro i limiti del **Massimale**.

CONTRIBUTO PER ASSISTENZA

Ai sensi del **Contratto** dell'**Utente**, non è richiesto il pagamento di alcun **Contributo per assistenza**.

MASSIMALE

Durante il **Periodo di validità** del **Contratto**, l'**Utente** ha diritto a un **Massimale** di due (2) **Richieste di intervento** per il **Suo Prodotto**, come indicato nella **Prova d'acquisto** dell'**Utente**. L'importo massimo totale non può superare il **Prezzo di acquisto originario** indicato nella **Prova d'acquisto** dell'**Utente**.

AVVISO – Informazioni sui Prodotti Sostitutivi: Se **Noi** decidiamo di sostituire il **Prodotto** dell'**Utente**, possiamo fornire un servizio di sostituzione anticipata. Qualora **Noi** scegliessimo il servizio di sostituzione anticipata, il **Prodotto sostitutivo** potrebbe essere consegnato all'**Utente** prima della ricezione da parte **Nostra** del **Suo Prodotto** difettoso. Il **Prodotto** difettoso deve esser**Ci** restituito dall'**Utente** entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data della ricezione di consegna del **Prodotto sostitutivo**. Se l'**Utente** non **Ci** restituisce il **Prodotto** difettoso entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data della ricezione di consegna del **Prodotto sostitutivo**, **Gli** verrà addebitata una somma pari al prezzo al dettaglio suggerito dal **Produttore** per il **Prodotto sostitutivo**.

CONSERVAZIONE DELL'UNITÀ (SSD)

La presente copertura offre ai **Clienti** la possibilità di conservare l'unità a stato solido (SSD) del **Prodotto** in caso di **Danno Accidentale**. Il **Prodotto Sostitutivo** includerà una nuova unità SSD senza costi aggiuntivi. La presente copertura è disponibile solo sui dispositivi **Microsoft** per i quali l'unità SSD viene commercializzata come rimovibile nella scheda delle caratteristiche tecniche, per le quali si rimanda alla pagina del **Prodotto** relativa al **Suo Prodotto**.

SERVIZIO DI SPEDIZIONE PER IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO

La presente copertura prevede il servizio di consegna via corriere espresso di un **Prodotto Sostitutivo** (se accordato da **Microsoft**) presso la **Sua** sede come segue:

- a) Un (1) Giorno lavorativo dall'autorizzazione della **Sua Richiesta di intervento**, se la Sua Richiesta di intervento viene autorizzata entro le 12.00, ora dell'Europa centrale ("CET"); oppure
- b) Due (2) Giorni lavorativi se la **Sua Richiesta di intervento** viene autorizzata dopo le 12.00 CET.

Il servizio di consegna entro il giorno successivo è soggetto alle seguenti condizioni:

- a) **Lei** dovrà confermare la disponibilità di un corriere espresso presso la **Sua** sede PRIMA di sottoscrivere il presente **Contratto**. Per verificare tale disponibilità, visiti la pagina <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, sulla quale troverà un elenco dei numeri di avviamento postale per i quali è disponibile il servizio.
- b) disponibilità di corrieri autorizzati da **Microsoft** che effettuano la consegna entro il giorno successivo

Ai fini di questa disposizione, per "Giorno lavorativo" si intendono i giorni da lunedì a venerdì incluso, escluse le festività pubbliche ufficiali.

CASI NON RIENTRANTI NELL'AMBITO DI COPERTURA – ESCLUSIONI DI GARANZIA

IL PRESENTE CONTRATTO NON COPRE LE RICHIESTE DI INTERVENTO CONNESSE O DERIVANTI DA:

- | | |
|---|---|
| <p>(a) Trattamento intenzionale del Prodotto con modalità pericolose, nocive, dannose, sconsiderate o lesive, che ne determinino il danneggiamento e/o il guasto.</p> <p>(b) Danni o malfunzionamenti del Prodotto dell'Utente dovuti o attribuibili a contenuti digitali, software (precaricati o procurati in altro modo), inclusi, a titolo di esempio non esaustivo, l'attivazione di un virus informatico, la mancanza di aggiornamenti software o qualsiasi altro malfunzionamento software/digitale.</p> <p>(c) Perdita, furto, smarrimento o danneggiamento intenzionale.</p> <p>(d) Inosservanza delle indicazioni del Produttore in relazione a manutenzione e utilizzo, o conservazione del Prodotto in condizioni diverse da quelle indicate nelle specifiche o nelle istruzioni del Produttore.</p> <p>(e) Normale consumo o usura e graduale deterioramento delle prestazioni del Prodotto.</p> <p>(f) Prodotti con numeri di serie rimossi o contraffatti.</p> <p>(g) Danni causati al Suo Prodotto durante la rimozione dell'unità SSD.</p> <p>(h) Modifiche, regolazioni, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da qualsiasi persona che non sia un tecnico di assistenza autorizzato da Noi.</p> <p>(i) Mancanza di protezione o imballaggio adeguato del Prodotto, che ne determini il danneggiamento durante il trasporto.</p> <p>(j) Danni estetici al Prodotto dell'Utente, compresi deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni non determinino una perdita di funzionalità.</p> <p>(k) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura. Eventuali Danni indiretti quali, a titolo di esempio: (i) danni a beni materiali, perdita di tempo, perdita di dati o profitti derivante da un evento definito come Danno accidentale, qualsiasi guasto elettrico o meccanico non meglio specificato, servizi di formazione forniti separatamente da Noi o dalle</p> | <p>Nostre affiliate oppure qualunque altro tipo di danno subito dal Prodotto, o collegato allo stesso, incluse, a titolo di esempio non esaustivo, eventuali apparecchiature non coperte utilizzate in connessione con il Prodotto, (ii) ritardo nella fornitura di servizi o impossibilità di fornire servizi per qualsiasi motivo, (iii) indisponibilità di parti o componenti, (iv) spese sostenute dall'Utente per l'esecuzione di installazioni personalizzate con lo scopo di adattare il Prodotto, per esempio tramite sostegni, supporti o nicchie e altri prodotti forniti da terzi oppure (v) fornitura di un Prodotto sostitutivo con modello, misura, dimensioni o colore diverso da quello precedente.</p> <p>(l) Noi non ci assumiamo nessuna responsabilità per eventuali danni materiali legati al funzionamento, alla manutenzione o all'utilizzo del Prodotto o di un Prodotto sostitutivo fornito in conformità alle disposizioni del presente Contratto.</p> <p>(m) Eventi fortuiti quali, a titolo di esempio: sommosse, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli naturali, crolli, esplosioni o collisioni con altri oggetti, incendi, qualsiasi tipo di precipitazione o umidità, fulmini, sporcizia/sabbia, fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, provvedimenti governativi o malfunzionamenti di Internet o di altri sistemi di telecomunicazione.</p> <p>(n) Prodotto/i soggetto/i a richiamo da parte del Produttore, a una rilavorazione volta a rimediare a carenze di progettazione o di componenti, a una fabbricazione impropria o a un errore del Produttore, indipendentemente dalla capacità del Produttore di pagare tali riparazioni.</p> <p>(o) Normale manutenzione periodica o preventiva, regolazioni, modifiche o assistenza.</p> <p>(p) Costo dei componenti non coperti dalla garanzia originale del Produttore per il Prodotto o di una qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, a titolo di esempio: parti in plastica o altre parti come cavi degli accessori, batterie (salvo per quanto diversamente indicato nel presente Contratto), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.</p> |
|---|---|

- (q) **Condizioni preesistenti** note o riscontrate dall'**Utente**.
- (r) Qualsiasi **Richiesta di intervento** a cui non venga acclusa la **Prova d'acquisto**, a meno che **Noi** non accettiamo di trasferire la prestazione del **Contratto**.
- (s) Qualsiasi **Richiesta di intervento** volta a ripristinare software o dati o a recuperare dati dal **Prodotto** dell'**Utente**.
- (t) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa direttamente o indirettamente causati, favoriti o derivanti dal funzionamento di qualsiasi computer, sistema informatico, software, codice dannoso, virus o processo informatico o di qualsiasi altro sistema elettronico utilizzato come strumento per infliggere danni.
- (u) Qualsiasi **Richiesta di Intervento** o prestazione ai sensi del presente **Contratto**, laddove la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale **Richiesta di intervento** o la fornitura di tale prestazione **Ci** espongano a una qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, delle leggi o dei regolamenti dell'Unione europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

RICHIESTE DI INTERVENTO

Importante: una Richiesta di intervento non implica automaticamente che il Danno accidentale subito dal Prodotto dell'Utente sia coperto ai sensi del Suo Contratto. Affinché una Richiesta di intervento possa essere presa in considerazione, l'Utente deve prima contattare Microsoft per effettuare una diagnosi iniziale del problema riscontrato dal Suo Prodotto. Il presente Contratto non prevede alcuna copertura per eventuali danni causati al Prodotto da una riparazione non autorizzata effettuata dall'Utente.

La preghiamo di rispettare le seguenti procedure per ottenere l'autorizzazione e usufruire del servizio non appena ragionevolmente possibile e, in ogni caso, entro quattordici (14) giorni lavorativi dal verificarsi dell'incidente oggetto della **Richiesta di Intervento**. La mancata osservanza di queste procedure potrebbe invalidare la Sua **Richiesta di Intervento**.

Tenere a portata di mano la **Prova d'acquisto** e chiamare Microsoft al numero indicato alla pagina <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, oppure visitare il sito <https://support.microsoft.com> per ottenere supporto online. I rappresentanti autorizzati di **Microsoft** otterranno tempestivamente i dettagli relativi al problema riscontrato dall'**Utente** con il **Prodotto** e si prodigheranno per risolvere la situazione al telefono e/o da remoto. Se non riusciranno a risolvere la questione per telefono e/o da remoto, l'**Utente** riceverà un numero di **Richiesta di intervento** e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **Suo Prodotto**.

Si prega l'**Utente** di non recapitare o restituire il **Prodotto** al **Rivenditore** e di non spedire il **Prodotto**, a meno che non **Gli** venga espressamente richiesto da **Microsoft**. Se all'**Utente** viene chiesto di portare il **Prodotto** presso un centro assistenza autorizzato nelle vicinanze o presso un **Rivenditore**, oppure se **Gli** viene chiesto di spedire il **Prodotto** a un altro indirizzo (p. es. a un centro di deposito autorizzato), l'**Utente** deve assicurarsi di includere tutto quanto indicato di seguito:

- (1) Il **Prodotto** difettoso;
- (2) Una copia della **Prova d'acquisto**;
- (3) Una breve descrizione scritta del problema riscontrato dall'**Utente** durante l'utilizzo del **Prodotto**;
- (4) Il numero della **Richiesta di intervento** assegnato da **Microsoft** all'**Utente**.

NOTA: Se **Microsoft** dovesse chiedere all'**Utente** di spedire il **Prodotto** a un altro indirizzo, **Gli** fornirà indicazioni specifiche su come farlo. Per il servizio di spedizione, qualora l'**Utente** abbia seguito tutte le indicazioni, **Microsoft** pagherà i costi di spedizione da e verso il **Suo** indirizzo. L'**Utente** è invitato a prestare attenzione durante il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, poiché **Noi** non saremo responsabili delle spese di spedizione né dei danni dovuti a un imballaggio inadeguato da parte dell'**Utente** o di un **Suo** rappresentante autorizzato.

La copertura viene fornita solo per i servizi idonei erogati da un centro di riparazione, da un **Rivenditore** o da un centro di deposito da **Noi** autorizzato. Se il **Periodo di validità** dell'**Utente** scade nel corso di una **Richiesta di intervento** approvata, tale Richiesta verrà gestita conformemente ai termini e alle condizioni del presente **Contratto**.

FRODE

1) Se l'**Utente** effettua una **Richiesta di intervento** fraudolenta ai sensi del presente **Contratto**, **Noi**:

- a) non saremo tenuti a pagare la **Richiesta di intervento**;
- b) avremo facoltà di recuperare dall'**Utente** qualsiasi somma da **Noi** versata **Gli** in relazione alla **Richiesta di intervento**; e
- c) previa notifica all'**Utente**, potremo considerare risolto il **Contratto** con effetto dalla data momento dell'atto fraudolento.

2) Qualora **Noi** decidessimo di esercitare il **Nostro** diritto di cui al precedente punto (1)(c):

- a) **Noi** non saremo responsabili nei confronti dell'**Utente** per un possibile evento rilevante verificatosi dopo la data dell'atto fraudolento. È considerato rilevante qualsiasi evento che possa dare origine alla **Nostra** responsabilità ai sensi del **Contratto** (come una perdita, una **Richiesta di intervento** o la notifica di una potenziale **Richiesta di intervento**).
- b) **Noi** non saremo tenuti a restituire gli eventuali premi pagati.

RINNOVABILITÀ

Il presente **Contratto** non è rinnovabile e scadrà al termine del **Periodo di validità** dell'**Utente**.

TRASFERIBILITÀ

L'Utente non può trasferire a un altro **Prodotto** o soggetto la copertura fornita dal presente **Contratto**.

RECESSO

DIRITTO DI RECESSO DELL'UTENTE

L'Utente ha diritto a recedere dal presente **Contratto** in qualunque momento, previa comunicazione a **Microsoft** della richiesta di recesso, da far pervenire come sotto indicato.

L'Utente può scrivere all'**Amministratore** all'indirizzo: Policy/Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda; telefonare a **Microsoft** al numero riportato all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> oppure inviare un'e-mail a msepbus@microsoft.com.

PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se presenta la richiesta di recesso entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, l'Utente riceverà un rimborso del 100% (cento per cento) del prezzo pagato per il **Contratto**, a condizione che durante tale periodo non siano state presentate **Richieste di intervento**.

DOPO IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la richiesta di recesso viene presentata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto** e il **Massimale** non è ancora stato raggiunto, l'Utente riceverà un rimborso proporzionale del prezzo di acquisto del **Contratto**, a condizione che durante tale periodo non siano state presentate **Richieste di intervento**.

DIRITTO DI RECESSO DA PARTE NOSTRA

Qualora **Noi** decidessimo di risolvere il presente **Contratto**, invieremo all'Utente un preavviso scritto almeno trenta (30) giorni prima della data di decorrenza del recesso. Tale preavviso, che verrà inviato all'indirizzo (e-mail o fisico) dell'Utente riportato nella **Nostra** pratica, indicherà la motivazione e la data di decorrenza del recesso. Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, l'Utente riceverà un rimborso proporzionale, basato sugli identici criteri sopra delineati e senza incorrere in ulteriori spese.

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

- (a) mancato pagamento da parte dell'Utente del prezzo/tariffa di acquisto del **Contratto**,
- (b) l'Utente rilascia deliberatamente dichiarazioni false,
- (c) grave violazione degli obblighi ai sensi del presente **Contratto** da parte dell'Utente in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

PROCEDURA DI RECLAMO

Facciamo sempre tutto il possibile per fornire all'Utente un servizio eccellente. Tuttavia, qualora l'Utente non fosse soddisfatto del servizio, potrà avvisar**ci** tramite **Microsoft** al numero telefonico disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> oppure via e-mail all'indirizzo msepbus@microsoft.com.

Risponderemo all'Utente entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione del **Suo** reclamo. Se non fosse possibile fornire all'Utente una risposta completa entro tale lasso di tempo (per esempio, perché è necessario un esame approfondito), **Noi** forniremo all'Utente una risposta provvisoria in cui **Gli** verrà spiegato cosa stiamo facendo per risolvere il **Suo** reclamo, quando l'Utente potrà ricevere una risposta completa e da chi. Nella maggior parte dei casi, il reclamo dell'Utente verrà risolto entro 4 (quattro) settimane. Qualora siano necessarie più di quattro (4) settimane, **Microsoft** fornirà spiegazioni sulla situazione del momento e comunicherà all'Utente quando prevede che potrà fornir**Gli** una risposta.

Tale procedura di reclamo non inficia i diritti di legge dell'Utente.

PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Microsoft (in qualità di **Amministratore**) si impegna a proteggere la privacy dell'**Utente** conformemente a quanto previsto dall'attuale Legislazione sulla tutela dei dati personali («Legislazione»). Per le finalità di tale Legislazione, il Titolare del trattamento dei dati è **Microsoft**. Per informazioni sulle modalità con cui **Noi** trattiamo i dati personali dell'**Utente**, consultare la **Nostra** [Informativa sulla privacy](#) o la pagina web <https://privacy.microsoft.com>.

Modalità di utilizzo e divulgazione dei dati personali dell'Utente

Possiamo utilizzare i dati personali dell'**Utente** da **Noi** raccolti in relazione al presente **Contratto** e in **Nostro** possesso allo scopo di gestire le Richieste di intervento dell'**Utente** ai sensi del presente Contratto, ottenere servizi assicurativi, gestire i sinistri e per qualsiasi altra finalità connessa (possono essere incluse le decisioni di sottoscrizione prese tramite mezzi automatizzati), per offrire il rinnovo, effettuare ricerche o per motivi statistici, oltre che per fornire all'**Utente** le informazioni, i prodotti o i servizi richiesti dallo stesso o che **Noi** riteniamo possano essere di **Suo** interesse. Inoltre, **Noi** utilizzeremo i dati dell'**Utente** per proteggerci da frodi e riciclaggio di denaro, oltre che per adempiere ai **Nostri** obblighi legali o normativi generali.

Divulgazione dei dati personali dell'Utente

Noi ci riserviamo il diritto di trasmettere i dati personali dell'**Utente** a soggetti terzi che **Ci** forniscono prodotti o servizi, così come ai fornitori di servizi che erogano servizi per **Nostro** conto. Tali soggetti terzi includono le società del **Nostro** gruppo, i partner di affinità, i broker, gli agenti, gli amministratori terzi, le agenzie di credito, le agenzie di rilevamento delle frodi, i liquidatori, gli avvocati e gli studi legali, i contabili, le autorità di regolamentazione e tutti gli altri soggetti previsti dalla legge.

Trasferimenti internazionali di dati

I dati personali che **Noi** raccogliamo dall'**Utente** potrebbero essere trasferiti in destinazioni internazionali e al di fuori dello Spazio Economico Europeo («SEE»). Qualora **Noi** trasferissimo i dati personali dell'**Utente** fuori dal SEE, faremo in modo che vengano trattati in modo protetto e in conformità alla presente informativa sulla privacy e alla Legislazione. **Noi** trasferiamo i dati personali solo verso Paesi ritenuti adeguatamente sicuri dall'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) o dal Consiglio federale svizzero, oppure, in mancanza di una decisione di adeguatezza, per proteggere i dati usiamo le «Clausole contrattuali standard» approvate dalla Commissione europea con tali parti. L'**Utente** può richiedere ulteriori informazioni su specifici trasferimenti o Paesi, oltre che sulle misure di salvaguardia adottate, rivolgendosi al nostro Responsabile della protezione dei dati.

Diritti dell'Utente

L'**Utente** ha diritto a:

- a) opporsi al trattamento dei **Suoi** dati personali per fini di marketing diretto in qualsiasi momento;
- b) opporsi al trattamento dei **Suoi** dati personali quando il trattamento è basato sui **Nostri** legittimi interessi;
- c) accedere e ottenere copia dei dati personali in **Nostro** possesso nonché informazioni sulle modalità e sul fondamento del trattamento di tali dati personali;
- d) chiedere la cancellazione dei **Suoi** dati personali;
- e) chiedere l'aggiornamento o la correzione dei dati inadeguati, incompleti o inesatti;
- f) limitare il trattamento dei **Suoi** dati personali;
- g) chieder**Ci** di fornir**Gli** i **Suoi** dati personali in un formato strutturato, comunemente usato, leggibile a macchina, o chiedere che vengano «portati» direttamente a un altro titolare del trattamento dei dati, ma in ciascun caso solo qualora il trattamento sia basato sul **Suo** consenso o sull'esecuzione di un contratto con l'**Utente** e il trattamento venga eseguito con mezzi automatizzati;
- h) a dipendenza del Suo luogo di domicilio, l'**Utente** potrebbe avere diritto a presentare reclamo alla locale autorità preposta alla protezione dei dati;
- i) ritirare il **Suo** consenso in qualsiasi momento, nei casi in cui il trattamento sia basato sul **Suo** consenso, senza influire sulla legittimità delle attività di trattamento basato sul consenso che siano state svolte prima del suddetto ritiro.

Conservazione

I dati dell'**Utente** verranno conservati esclusivamente per il tempo necessario e verranno gestiti conformemente alla **Nostra** politica di conservazione dei dati. Nella maggior parte dei casi il periodo di conservazione è di 10 (dieci) anni dalla scadenza del contratto assicurativo, o del rapporto commerciale in essere tra **Noi** e l'**Utente**, a meno che **Noi** non siamo tenuti a conservare tali dati per un periodo di tempo superiore a causa dei **Nostri** requisiti aziendali, legali o normativi.

Per qualsiasi domanda sul **Nostro** uso dei **Suoi** dati personali, invitiamo l'**Utente** a rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati, il cui indirizzo è riportato sul sito web <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSIZIONI GENERALI

REGIME GIURIDICO

Le Parti del presente **Contratto** sono libere di scegliere la legge applicabile al presente **Contratto**. Salvo laddove specificatamente concordato altrimenti, il presente **Contratto** è soggetto alle leggi svizzere. Il tribunale competente per il domicilio dell'**Utente** in Svizzera avrà giurisdizione esclusiva per ogni

controversia che sorga tra le Parti del presente **Contratto**.

SUBAPPALTO

Noi ci riserviamo il diritto di subappaltare o delegare a terzi l'adempimento dei **Nostr**i obblighi, ma questo non **Ci** solleva dai **Nostr**i obblighi nei confronti dell'**Utente**.

CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Laddove una qualsiasi parte del presente contratto venga dichiarata inapplicabile o non valida, la parte restante continuerà a essere valida e applicabile.

COMUNICAZIONI

Noi provvederemo a contattare l'**Utente** per motivi legati alla gestione del **Contratto**, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico fornito **Ci** dall'**Utente**. Tutte le comunicazioni o richieste relative a questo **Contratto** avverranno per iscritto e potranno essere inviate con qualsiasi ragionevole mezzo, inclusa la posta, le e-mail, gli SMS o un corriere espresso.

INTERO ACCORDO

Il presente **Contratto**, compresi il **Riepilogo della Protezione in garanzia**, i termini, le condizioni, le limitazioni, le deroghe e le esclusioni, e la **Prova d'acquisto**, costituiscono l'intero accordo tra l'**Utente** e **Noi** e nessuna dichiarazione, promessa o condizione che non vi sia contenuta modificherà tali elementi, a eccezione di quanto richiesto dalla legge.

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