

## “PIANO HARDWARE COMMERCIALE ESTESO MICROSOFT PER DISPOSITIVI A DOPPIO SCHERMO”

### Condizioni Generali del Servizio di Estensione della Garanzia (“Contratto”)

La ringraziamo di aver recentemente acquistato il “Contratto di Servizio con Garanzia estesa Microsoft per dispositivi a doppio schermo”. La preghiamo di conservare questo importante documento contrattuale insieme alla Sua **Prova d’acquisto** in un luogo sicuro, in quanto entrambi saranno necessari nel momento in cui dovesse effettuare una **Richiesta di intervento**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** sono intese a servire da preziosa guida di riferimento per **aiutarLa** a stabilire e comprendere ‘Cosa è garantito’ ai sensi del **Suo Contratto**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto**, o le **Sue** prestazioni in generale, La preghiamo di contattare **Microsoft** all’indirizzo <https://support.microsoft.com>.

#### DEFINIZIONI-

All’interno di questo Contratto, le seguenti parole scritte in maiuscolo e in grassetto hanno il significato di seguito dichiarato -

- **“Amministratore”**: Microsoft Ireland Operations Limited con sede in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda. Sito web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Rottura”**: il malfunzionamento meccanico e/o elettrico del **Prodotto**, da cui consegue che esso non sia più in grado di svolgere le funzioni previste, che è provocato da difetti di materiali o di manodopera.
- **“Richiesta di intervento”**: una richiesta di **Riparazione** o **Sostituzione** da **Lei** avanzata in conformità con il presente **Contratto**.
- **“Contratto”**: il presente documento che illustra tutte le disposizioni, condizioni, esclusioni e limiti di garanzia riguardo al programma di garanzia estesa Microsoft che **Le** è stato fornito al completamento dell’acquisto da **Microsoft** o dal **Nostro Rivenditore**.
- **“Danni indiretti”**: una perdita o un costo da **Lei** sostenuto, derivante da un evento coperto da garanzia ma che di per sé non concede specificamente diritto a prestazioni in virtù del presente **Contratto**, tra cui una perdita di guadagni o di profitti, un perdita di funzionalità o di dati o altri costi aggiuntivi.
- **“Tetto massimo”**: Il costo massimo sostenuto da noi per la **Riparazione** o la **Sostituzione** del **Suo Prodotto** ai sensi del presente **Contratto** per ogni singola **Richiesta di intervento** in garanzia e in totale per l’intero **Periodo di validità** del **Contratto**, come indicato nelle “Opzioni Piano di garanzia”.
- **“Produttore”**: “Microsoft” il **produttore** di apparecchiature originali del **Prodotto**, che è anche l’**Amministratore** del presente **Contratto**. Sito web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Prezzo d’acquisto originario”**: l’importo da **Lei** pagato per il/i **Prodotto/i** coperti da garanzia; escluse eventuali imposte e/o tasse, come indicato nella **Sua Prova d’Acquisto**.
- **“Prodotto(i)”**: il dispositivo **Microsoft** idoneo da **Lei** acquistato che è garantito dal presente **Contratto** ed elencato nella Sezione “Prodotti Cui Può Essere Associate L’estensione Di Garanzia”.
- **“Prova d’Acquisto”**: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita, che riporta la data in cui il presente **Contratto** è stato acquistato, il **Prodotto** è stato acquistato e il relativo **Periodo di validità**.
- **“Riparazione(i)”**: le azioni che **Noi** intraprendiamo per aggiustare, riparare o ripristinare il **Suo Prodotto** per riportarlo a uno stato di buon funzionamento a seguito di una **Rottura**. *Le parti utilizzate per Riparare il Prodotto possono essere nuove, usate o ricondizionate e sono conformi alle specifiche tecniche del Prodotto originale.*
- **“Sostituire” o “Sostituzione/i” o “Prodotto/i Sostitutivo/i”**: un prodotto a **Lei** consegnato mediante **Nostra** disposizione. Sostituiamo il **Prodotto** difettoso, a **Nostra** esclusiva discrezione, con un modello nuovo, riassembleato o ricondizionato avente caratteristiche e funzionalità uguali o simili e non diamo alcuna garanzia che tale **Prodotto Sostitutivo** sarà di modello, forma, dimensioni o colore identici a quelli del precedente **Prodotto**.
- **“Rivenditore”**: il venditore autorizzato da **Noi** a vendere il presente **Contratto** a **Lei**.
- **“Riepilogo della Protezione”**: la prima pagina del **Suo** account online **Microsoft**, come indicato nelle “Opzioni Piano di Garanzia”, che conferma la **Sua** protezione ai sensi del presente **Contratto**.
- **“Periodo di Validità”**: il periodo di tempo, successivo alla scadenza del periodo di garanzia [legale/originali], durante il quale le disposizioni del presente **Contratto** sono valide come dichiarato nel **Suo Riepilogo della protezione** e/ o nella **Prova d’Acquisto**.
- **“Noi”, “Ci”, “Nostro”**: **Microsoft**
- **“Lei”, “Suo”**: l’acquirente/proprietario del **Prodotto(i)** protetto/i dal presente **Contratto**.

#### DATA EFFETTIVA DI INIZIO DELLA GARANZIA E PERIODO DI VALIDITÀ

La protezione da **Rottura** ha inizio alla scadenza della garanzia ricambi originali e/o manodopera del **Produttore** e continua per il resto del **Suo Periodo di Validità**, come indicato nel **Suo Riepilogo della Protezione** o, se precedente, fino al raggiungimento del **Tetto massimo**.

#### PRODOTTI CUI PUÒ ESSERE ASSOCIATA L’ESTENSIONE DI GARANZIA

Per poter beneficiare del programma di garanzia estesa ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve: (a) uno o più dispositivi Microsoft a doppio schermo idoneo/i; (b) acquistato/i da **Microsoft** o da un **Rivenditore** autorizzato; e (c) avere una garanzia del **Produttore** di almeno dodici (12) mesi.

## COSA È GARANTITO - GENERALITÀ

Per l'intero **Periodo di Validità del Contratto** sopra descritto, in caso di **Richiesta di Intervento** per un evento di **Rottura** coperto da garanzia, il presente **Contratto** prevede (i) la manodopera e/o le parti necessarie per **Riparare** il **Prodotto**; oppure (ii) a **Nostra** esclusiva discrezione, la **Sostituzione** del **Prodotto** al posto di tale **Riparazione**; oppure (iii) la **Sostituzione** diretta del **Prodotto** se specificato nella descrizione del Suo piano (**Garanzia**). Si prega di fare riferimento alla sezione "OPZIONI DI GARANZIA" applicabile al **Suo Contratto** per ulteriori dettagli.

## INFORMAZIONI IMPORTANTI RELATIVE AL PROGRAMMA DI GARANZIA ESTESA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

- A. Qualora **Noi** dovessimo fornire un **Prodotto Sostitutivo**:
- ▶ **Ci** riserviamo il diritto di sostituire il **Prodotto** difettoso con un modello nuovo, riassemblato o ricondizionato avente caratteristiche, valore e funzionalità uguali o simili, che potrebbe non essere dello stesso modello, forma, dimensione o colore del **Prodotto** precedente.
  - ▶ Il progresso tecnologico può far sì che il **Prodotto Sostitutivo** abbia un prezzo di vendita inferiore a quello del **Prodotto** precedente e in tal caso, il presente **Contratto** non prevede alcun **Suo** rimborso per tale differenza di prezzo.
  - ▶ Ogni e qualsiasi parte, componente o unità del **Prodotto** sostituita ai sensi delle clausole del presente **Contratto** diventa interamente di **Nostra** proprietà.
  - ▶ Nella maggior parte dei casi, gli accessori, gli allegati e/o le periferiche NON saranno inclusi o forniti in concomitanza con un **Prodotto Sostitutivo**.
- B. Le prestazioni descritte nel presente **Contratto** non sostituiscono alcuna prestazione durante il periodo di garanzia attiva del **Produttore**. Durante tale periodo, qualsiasi articolo coperto dalla garanzia legale del **Produttore** è a carico esclusivo del **Produttore** e NON sarà garantito ai sensi del presente **Contratto**, indipendentemente dalla capacità legale del **Produttore** di onorare i propri obblighi.
- C. La copertura ai sensi del presente **Contratto** è limitata a quanto dettagliatamente descritto nel presente documento e applicabile al **Suo Contratto**. Tutto quanto non indicato in modo specifico nel presente documento dal programma di garanzia estesa non è garantito (compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o da soggetti designati da **Microsoft**).
- D. Le **Sue** responsabilità: Rientra nelle **Sue** responsabilità effettuare il backup di ogni e qualsiasi software/dati con regolarità, e in particolare prima dell'inizio di qualunque servizio garantito ai sensi del presente **Contratto**. Il software e/o i servizi di trasferimento o ripristino dati NON sono garantiti dal programma di garanzia estesa riportato nel presente **Contratto**.

## OPZIONI DI GARANZIA

Il **Suo Riepilogo della Protezione** è disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Se **Lei** ha acquistato il 'dispositivo Microsoft a doppio schermo' come indicato nel **Suo Riepilogo della Protezione**, il **Suo Contratto** include la protezione da **Rottura** per il **Suo Prodotto**.

### ROTTURA

**Lei** è protetto per un numero limitato di **Richieste di intervento** in garanzia per **Rottura** durante il **Periodo di validità** del presente **Contratto** in relazione al costo di **Riparazione o Sostituzione** del **Suo Prodotto** in caso di **Rottura**, nella misura in cui è soggetto al **Limite di prestazione** ai sensi del presente **Contratto**.

### Tetto massimo

Per l'intero **Periodo di Validità del Suo Contratto**, **Ci** riserviamo il diritto di saldare una (1) **Richiesta di intervento** in garanzia per un valore che non superi il **Prezzo d'Acquisto Originario** del **Suo Prodotto**.

**Lei** è protetto per quanto segue durante il **Periodo di Validità del Suo Contratto**:

- Un numero illimitato di **Riparazioni** durante il **Periodo di Validità del Suo Contratto**, fino ad un totale del **Prezzo d'Acquisto Originario** del **Suo Prodotto**, a condizione che non sia necessario **Sostituire** il **Suo Prodotto**.
- Fino a una (1) **Sostituzione** del **Suo Prodotto**.

Qualora sia necessario **Sostituire il Suo Prodotto**, qualsiasi diritto di protezione cesserà di esistere e non saranno garantite ulteriori prestazioni a partire dalla data in cui viene fornito il **Prodotto Sostitutivo**.

**AVVISO - Informazioni sui Prodotti Sostitutivi:** Se il **Produttore** opta per **Sostituire il Suo Prodotto**, **Noi** possiamo fornire un servizio di sostituzione anticipata. In caso di servizio di sostituzione anticipata stabilito dal **Produttore**, il **Prodotto Sostitutivo** **Le** sarà consegnato prima del ricevimento da parte **Nostra** del **Suo Prodotto** difettoso. Il **Suo Prodotto** difettoso deve essere da **Lei** restituito al **Produttore** entro quattordici (14) giorni di calendario dal ricevimento della conferma di consegna del **Prodotto Sostitutivo**. Se il **Prodotto** difettoso non viene da **Lei** restituito al **Produttore** entro quattordici (14) giorni di calendario dal ricevimento della conferma di consegna del **Prodotto Sostitutivo**, **Le** sarà addebitata una somma per il dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita al dettaglio suggerito dal **Produttore** del **Prodotto Sostitutivo**.

## COSA NON È GARANTITO

### IL PRESENTE CONTRATTO NON COPRE ALCUN PRODOTTO PER QUALSIASI RICHIESTA DI INTERVENTO CONNESSA A O DERIVANTE DA:

- (a) Danni accidentali, ossia qualsiasi danno fisico al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e impreveduto che colpisce la funzionalità del **Suo Prodotto**
- (b) Imballaggio e/o trasporto improprio effettuato da **Lei** o da un **Suo** rappresentante con conseguenti danni al **Prodotto** durante il transito, tra cui il fissaggio improprio del **Prodotto** durante il trasporto.
- (c) Qualsiasi **Danno Indiretto**, inclusi, senza alcuna limitazione: (i) danni materiali, tempo perduto, perdita di dati o mancati guadagni derivanti da un evento definito come **Rottura**, guasti elettrici o meccanici non definiti, servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o da sue affiliate, o qualunque altro tipo di danno del **Prodotto** o collegato ad esso; inclusi, senza alcuna limitazione, attrezzature non coperte usate in connessione con il **Prodotto** e non incluse nel programma di garanzia estesa; (ii) ritardo nella fornitura di servizi o impossibilità di fornire servizi per qualsiasi motivo; (iii) indisponibilità di parti/componenti; (iv) spese sostenute da **Lei** in relazione a installazioni personalizzate per adattare il **Prodotto**, come ad esempio sostegni, supporti o nicchie e simili prodotti da soggetti terzi, oppure (v) un **Prodotto Sostitutivo** diverso nel modello, nella forma, nella dimensione o nel colore rispetto al precedente **Prodotto**.
- (d) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque altro che non sia un tecnico autorizzato da **Noi**.
- (e) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazioni o piegatura.
- (f) Normale 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 malfunzionamento del **Suo Prodotto** causati o attribuiti all'azione di un virus informatico o qualsiasi altro malfunzionamento dovuto al software.
- (i) Perdita, furto o atti di danneggiamento o scomparsa.
- (j) Nel caso in cui si verifichi uno degli eventi seguenti: sommosa, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli naturali, crollo, esplosione o collisione con un altro oggetto, incendio, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, sommosse, azioni di guerra e ostilità, provvedimenti governativi o malfunzionamenti di Internet o di altri sistemi di telecomunicazione. **Il Suo Prodotto/I Suoi Prodotti** non saranno garantiti in caso di **Richiesta di Intervento**.
- (k) Mancata osservanza della manutenzione e delle modalità di funzionamento raccomandate dal **Produttore** o conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse dalle specifiche o dalle istruzioni del **Produttore**.
- (l) **Prodotto/i** soggetti a richiamo da parte del **Produttore**, ad assistenza in garanzia o rielaborazione per riparare carenze di progettazione o delle componenti, fabbricazione impropria, errore del **Produttore** indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di pagare tali riparazioni.
- (m) **Prodotto/i** che presenta/presentano il numero di serie alterato o mancante.
- (n) Danni estetici di qualunque origine al **Suo Prodotto**, comprese deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni estetici causino una perdita di funzionalità.
- (o) Normale manutenzione periodica o preventiva, aggiustamenti, modifiche o assistenza.
- (p) Accessori e periferiche (come tastiere amovibili e penne digitali) o altri collegamenti, salvo diversa indicazione nelle "Opzioni Piano di Garanzia" e il costo di sostituzione degli stessi qualora risultino incompatibili con un **Prodotto sostitutivo**.
- (q) Imperfezioni di schermo/monitor, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'effetto burn-in delle immagini su schermi CRT, LCD, LED o al plasma causato dall'utilizzo di videogiochi o dalla prolungata visualizzazione di uno o più segnali video, o schermi incrinati.
- (r) Costo di componenti non coperti dalla garanzia legale originale del **Prodotto**, o qualunque parte non operativa/non alimentata, incluse, senza alcuna limitazione: parti in plastica o altre parti come cavi degli accessori, batterie (salvo quanto diversamente indicato nel presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.
- (s) Responsabilità o danni alle proprietà derivanti dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**.
- (t) Qualsiasi costo derivante dal guasto di qualunque elemento destinato a essere bene di consumo.
- (u) Qualsiasi **Richiesta di Intervento** a cui non venga acclusa la **Prova d'Acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** concordiamo di trasferire la prestazione del **Contratto**.
- (v) Qualsiasi **Richiesta di intervento** per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Suo Prodotto**.
- (w) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa direttamente o indirettamente causati, favoriti o derivanti da, l'uso o il funzionamento come mezzo per infliggere danni, o qualsiasi computer, sistema informatico, software, codice maligno, virus o processo informatico o qualsiasi altro sistema elettronico.
- (x) Qualsiasi **Richiesta di Intervento** o prestazione ai sensi del presente **Contratto** nella misura in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale **Richiesta di Indennizzo** o la disposizione di tale prestazione possono esporci a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

## RICHIESTE DI INTERVENTO IN GARANZIA

**IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL DANNO O LA ROTTURA DEL SUO PRODOTTO SIA COPERTA DAL SUO CONTRATTO. QUALORA LEI ABBA EFFETTUATO RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE, QUESTO 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 dal verificarsi della Rottura. La mancata osservanza di queste procedure potrebbe invalidare la **Sua Richiesta di Intervento** in garanzia.

Quando **Lei** presenterà una **Richiesta di Intervento** in garanzia, **Noi Le** porremo delle domande sulla **Sua Richiesta di Intervento** in garanzia e sulla natura di qualsiasi **Rottura**. **Lei** 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 la mancata fornitura di informazioni accurate potrebbe invalidare il **Suo Contratto**.

Per un servizio ottimale, tenga a portata di mano la **Sua Prova d'Acquisto** 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 sul **Prodotto** e si prodigheranno per risolvere la situazione al telefono e/o da remoto. Se **Noi** non riusciremo a risolvere la questione per telefono e/o da remoto, **Le** verranno forniti un numero di **richiesta di intervento** in garanzia e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **Suo Prodotto**.

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

- (1) Una copia della **Prova d'Acquisto**,
- (2) Una breve descrizione per iscritto del problema da **Lei** riscontrato nell'utilizzo del **Prodotto**, e
- (3) una chiara annotazione del numero di **richiesta di intervento** in garanzia che **Noi Le** abbiamo fornito.

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

Non includerà alcun accessorio, gioco o altri beni personali quando **Lei** invia il **Suo Prodotto** a **Microsoft** per l'intervento, in quanto **Microsoft** non sarà responsabile di tali beni.

**IMPORTANTE: NON APRIRE IL PRODOTTO. L'APERTURA DEL PRODOTTO POTREBBE CAUSARE DANNI NON GARANTITI DAL CONTRATTO E POTREBBE RENDERE IL SUO PRODOTTO NON AMMISSIBILE PER OTTENERE ASSISTENZA, NEPPURE A PAGAMENTO. LE RIPARAZIONI SUL PRODOTTO POSSONO ESSERE ESEGUITE SOLTANTO DA NOI O DA UN TECNICO AUTORIZZATO DA NOI.**

### LE NOSTRE RESPONSABILITÀ

- (a) Dopo che **Lei** avrà restituito il **Prodotto**, **Noi** lo esamineremo.
- (b) I costi di spedizione per posta **Le** saranno rimborsati da **Noi**, se la **Richiesta di Intervento** in garanzia è valida e l'affrancatura non era prepagata.
- (c) Se **Noi** determineremo che il **Suo Prodotto** ha avuto un malfunzionamento secondo quanto descritto nel presente **Contratto**, **Noi** ne effettueremo la **Riparazione** o (a **Nostra** assoluta discrezione) la **Sostituzione**. Faremo questo 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 **Noi** decidessimo di **Sostituire** il **Suo Prodotto**, il **Suo Prodotto** originale diverrà di **Nostra** proprietà e il **Prodotto Sostitutivo** diventerà di **Sua** proprietà. La copertura di tale **Prodotto** continuerà per la restante parte del **Periodo di Validità** del **Contratto**, fermo restando il **Tetto massimo**.
- (d) In caso di malfunzionamenti del **Suo Prodotto** dopo la scadenza del **Periodo di Validità** del presente **Contratto**, il **Contratto** non fornirà più protezione di alcun tipo. Dopo la scadenza del **Periodo di Validità** del presente **Contratto**, è possibile che **Le** venga addebitato un costo per i servizi di diagnosi e riparazione da parte **Nostra** per eventuali problemi del **Suo Prodotto**.

### LE SUE RESPONSABILITÀ

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

- (a) Fornir**Ci** il numero di serie del **Suo Prodotto**.
- (b) Fornir**Ci** informazioni circa i sintomi e le cause dei problemi relativi al **Suo Prodotto**.
- (c) Rispondere alle richieste di informazioni tra cui, ma non soltanto, le seguenti: modello del **Suo Prodotto**, eventuali accessori connessi al o installati nel **Prodotto**, eventuali messaggi di errore visualizzati, azioni intraprese prima di riscontrare il problema e misure adottate per risolverlo.
- (d) Aggiornare il Software del **Prodotto** alla più recente versione disponibile prima di richiedere il **servizio di intervento** in garanzia.
- (e) Seguire le istruzioni fornite**Le** da **Noi** tra cui, ma non soltanto: evitare di inviar**Ci** prodotti e accessori non oggetto di **Riparazione** o **Sostituzione** e imballare il **Suo Prodotto** in conformità alle istruzioni di spedizione.
- (f) **Lei** è responsabile di effettuare il backup di ogni software e dato con regolarità, e prima dell'inizio di ogni operazione di **Riparazione**. Il presente

**Contratto** non copre qualsiasi servizio correlato al ripristino di software o dati o al recupero di dati da o verso il **Suo Prodotto** e **Noi** non siamo in grado di trasferire tale software o dati verso il **Prodotto sostitutivo** eventualmente fornito. **Le. Noi** non saremo in nessun caso responsabili 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 **Sua** prestazione ai sensi del presente **Contratto** e il **Contratto** stesso cesserà con effetto immediato. **Ci** riserviamo il diritto di informare la Polizia e/o altra autorità competente riguardo alle circostanze di tale **richiesta di intervento** in garanzia. **Ci** riserviamo il diritto di istruire un'indagine sulla **Sua richiesta di intervento** e di rivalerci su di **Lei** del costo di ogni indagine su una **richiesta di intervento** fraudolenta ai sensi del presente **Contratto**.

#### **RINNOVABILITÀ**

Il presente **Contratto** non potrà essere rinnovato dopo la scadenza del **Periodo di Validità**.

#### **TRASFERIBILITÀ**

L'**Utente** non può trasferire ad altri prodotti o parti la **Protezione** fornita dalla presente **Contratto**.

#### **RECESSO**

##### IL SUO DIRITTO DI RECESSO

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

**Lei** può scrivere a **Microsoft** all'indirizzo seguente: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda, telefonare a **Microsoft** al numero riportato all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o via e-mail a [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

##### PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la **Sua** richiesta di recesso viene effettuata entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, **Lei** riceverà un rimborso del 100% (cento per cento) del prezzo di acquisto del **Contratto** da **Lei** pagato, a patto che durante tale periodo non siano stata avanzata alcuna **Richiesta di Intervento**.

##### DOPO IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la **Sua** richiesta di recesso viene avanzata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, a condizione che il **Limite di Prestazione** non sia stato raggiunto, **Lei** riceverà un rimborso pro-rata del prezzo da **Lei** pagato per il **Contratto**.

##### IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Le** forniremo un preavviso per iscritto almeno trenta (30) giorni prima della data di decorrenza effettiva del recesso. 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 **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Lei** 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 **Sua** del prezzo/tariffa di acquisto del **Contratto**,  
oppure
- (b) grave violazione degli obblighi ai sensi del presente **Contratto** da parte **Sua** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

#### **PROCEDURA DI RECLAMO**

Intendiamo sempre fornirLe un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, potrà avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero telefonico disponibile all'indirizzo: <http://support.microsoft.com> o via e-mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Noi** prenderemo in carico ogni reclamo entro tre (3) giorni lavorativi, salvo diversa risoluzione idonea a **Sua** esclusiva discrezione. Il reclamo sarà oggetto di un'indagine completa. **La** aggiorneremo costantemente sull'andamento del reclamo a intervalli non superiori a quindici (15) giorni. Sarà emessa una risposta scritta completa entro cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'indagine.

Qualora il **Produttore** non fosse in grado di risolvere il reclamo entro trenta (30) giorni, **Noi La** aggiorneremo sui tempi previsti dal **Produttore** per il completamento dell'indagine.

La procedura sopra descritta non pregiudica i **Suoi** diritti di richiedere un rimedio giudiziario o un'eventuale risoluzione extragiudiziale della controversia.

Tale procedura non pregiudicherà il **Suo** diritto di adire le vie legali.

## PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

### TUTELA DEI DATI PERSONALI

Ci impegniamo a proteggere la **Sua** privacy in conformità a quanto previsto dall'attuale Legislazione per la Tutela dei Dati Personali ("Legislazione"). Per le finalità di tale Legislazione, il Titolare del Trattamento dei dati è **Microsoft**. Riportiamo di seguito un riepilogo dei modi principali in cui **Noi** trattiamo i **Suoi** dati personali; per maggiori informazioni La invitiamo a consultare il **Nostro** sito Web all'indirizzo [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### COME USIAMO I SUOI DATI PERSONALI E A CHI LI DIVULGHIAMO

**Noi** useremo i dati personali, cioè qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, che **Noi** deteniamo riguardo a **Lei** nei modi seguenti:

- o Allo scopo di fornire la gestione dei reclami e qualunque altra finalità connessa. Ciò può comprendere decisioni effettuate con mezzi automatizzati, per l'esecuzione del contratto fra **Noi** e **Lei**.
- o Per finalità statistiche o di ricerca, e questo per i **Nostr**i interessi legittimi: affinché **Noi** possiamo analizzare l'attività cronologica, migliorare gli algoritmi di valutazione, e facilitare la previsione dell'impatto futuro sull'azienda, perseguire interessi commerciali, migliorare l'offerta di prodotti e sviluppare nuovi sistemi e processi e per rispettare obblighi di legge legati a una giurisdizione esterna alla UE.
- o Per fornire a **Lei** informazioni, prodotti o servizi da Lei richiesti a **Noi** o che **Noi** riteniamo possano interessar**Le**, nei casi in cui **Lei** ha fornito il consenso ad essere contattato per tali finalità.
- o Per comunicar**Le** eventuali modifiche al **Nostro** servizio, e questo per quanto riguarda i **Nostr**i obblighi legali e regolamentari.
- o Ai fini della salvaguardia contro le frodi, il riciclaggio di denaro, il finanziamento del terrorismo e per rispettare obblighi legali o regolamentari in generale, e questo è necessario per adempiere a obblighi legali e regolamentari di una giurisdizione all'interno della UE.

### DIVULGAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

Ci riserviamo il diritto di divulgare i **Suoi** dati personali a soggetti terzi che **Ci** forniscono prodotti o servizi, o a fornitori di servizi che erogano servizi per **Nostro** conto. Essi comprendono: società del gruppo, agenti, amministratori di soggetti terzi, assicuratori, riassicuratori, agenzie di credito, agenzie di individuazione delle frodi, periti liquidatori, avvocati, contabili e autorità di regolamentazione, secondo quanto richiesto per legge.

### TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DEI DATI

Ci riserviamo il diritto di trasferire i **Suoi** dati personali verso destinazioni esterne allo Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora **Noi** trasferissimo i **Suoi** dati personali fuori dal SEE, il **Produttore** garantisce che essi siano trattati in modo protetto e in conformità alla presente informativa sulla privacy e alla Legislazione. **Noi** trasferiamo i dati personali solo a Paesi ritenuti adeguatamente sicuri dalla Commissione Europea oppure, in caso di mancata decisione di adeguatezza, per proteggere i dati **Noi** usiamo le "Clausole contrattuali standard" approvate dalla Commissione Europea con tali parti.

### I SUOI DIRITTI

**Lei** ha il diritto di:

- 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 **Nostr**i interessi legittimi;
- c) accedere e ottenere copia dei dati personali da **Noi** controllati e informazioni sulle modalità e i motivi del trattamento di tali dati personali;
- d) richiedere la cancellazione dei **Suoi** dati personali;
- e) chiedere l'aggiornamento o la modifica dei dati inadeguati, incompleti o imprecisi.
- f) Limitare il trattamento dei **Suoi** dati personali.
- g) Chieder**Ci** di fornir**Le** i **Suoi** dati personali in un formato strutturato, comunemente usato, leggibile meccanicamente, o chiedere che venga "trasmesso" direttamente a un altro titolare del trattamento dei dati, ma in ciascun caso soltanto quando il trattamento è basato sul **Suo** consenso o sull'esecuzione di un contratto con **Lei** e il trattamento viene eseguito con mezzi automatizzati;
- h) presentare un reclamo all'autorità locale preposta alla tutela dati personali;
- i) ritirare il **Suo** consenso in qualsiasi momento, nei casi in cui il trattamento è basato sul **Suo** consenso, senza influire sulla legalità delle attività di trattamento basato sul consenso che sono state svolte prima del suddetto ritiro.

### CONSERVAZIONE

I **Suoi** dati non saranno conservati più a lungo del 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**, o del rapporto commerciale con **Lei**, a meno che **Noi** non siamo tenuti a conservare i dati per un periodo di tempo più lungo in base a requisiti aziendali, legali o normativi.

Per qualsiasi domanda sul **Nostro** uso dei **Suoi** dati personali, La invitiamo a rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati, il cui indirizzo è presente sul sito Web ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

## DISPOSIZIONI GENERALI

### REGIME GIURIDICO

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

### SUBAPPALTO

**Ci** riserviamo il diritto di subappaltare o cedere l'adempimento dei **Nostr**i obblighi a terze parti, ma ciò non comporterà per **Noi** lo sgravio dai **Nostr**i obblighi assunti nei **Suoi** confronti.

### LIBERATORIA

Se una qualsiasi parte del presente **Contratto** è dichiarata inapplicabile o non valida, la parte restante continuerà ad essere valida e applicabile.

### AMBITO TERRITORIALE

La garanzia prevista dal **Contratto** è valida in Italia e in tutti i paesi in cui **Noi** applichiamo il "Piano hardware commerciale esteso Microsoft", consultabile sul nostro sito Web.

### COMUNICAZIONI

**Lei** acconsente espressamente a essere contattato, ai fini della gestione del **Suo Contratto**, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico da **Lei** fornito**Ci**. Tutte le comunicazioni o richieste relative a questo **Contratto** avverranno per iscritto e potranno essere inviate con qualsiasi mezzo ragionevole, anche a mezzo posta, e-mail, fax, SMS o corriere espresso. Le comunicazioni destinate a **Lei** saranno considerate consegnate quando inviate a **Lei** all'indirizzo e-mail o al numero di fax da **Lei** fornito**Ci**, 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 dichiarazione, promessa o condizione ivi non contenuta modificherà tali elementi, ad eccezione di quanto richiesto dalla legge.

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

## Per l'accettazione dei termini e delle condizioni del presente Contratto

(Il Cliente)

\_\_\_\_\_

**Più nello specifico, ai fini degli Articoli 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, Lei dichiara di aver letto e di approvare specificamente le seguenti clausole del Contratto:**

- **Informazioni importanti riguardanti il programma di garanzia estesa ai sensi del presente contratto**
- **Opzioni di garanzia: Limite di Prestazione**
- **Applicazione della garanzia: La sua responsabilità**

(Il Cliente)

\_\_\_\_\_