

## "MICROSOFT HARDWARE COMMERCIALE ESTESO PLUS"

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

**Grazie** per il recente acquisto del " Contratto di Servizio con Garanzia estesa plus Microsoft ". Si prega di conservare questo importante documento di termini e condizioni insieme alla **Prova d'acquisto** in un luogo sicuro, poiché entrambi saranno necessari al momento della **Richiesta di servizio**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** intendono fungere da preziosa guida di riferimento per aiutare l'**Utente** a determinare e comprendere i propri diritti e obblighi ai sensi del **Contratto**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto**, si prega di contattare **Microsoft** su <https://support.microsoft.com>.

#### DEFINIZIONI

*In tutto il presente Contratto, le seguenti parole in maiuscolo e in grassetto hanno il significato dichiarato:*

- **"Microsoft", "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).
- **"Guasto"**: il guasto meccanico e/o elettrico del **Prodotto** che comporti l'impossibilità di svolgere la funzione prevista, causato da difetti di materiale o di lavorazione.
- **"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**.
- **"Perdita indiretta"**: una perdita o un costo sostenuto dall'**Utente** risultante da un evento protetto ma che di per sé non è specificamente protetto ai sensi del presente **Contratto**, inclusa una perdita di guadagno o profitto, perdita di utilizzo o di dati o altri costi aggiuntivi.
- **"Massimale"**: la responsabilità massima prevista dal presente **Contratto** per ogni singola **Richiesta di servizio** e in totale per la **Durata** del **Contratto**, come indicato nelle "Opzioni di servizio".
- **"Produttore", "Microsoft"** il produttore dell'apparecchiatura originale del **Prodotto**.
- **"Prezzo di acquisto originale"**: l'importo pagato dall'**Utente** per il/i **Prodotto** /i; escluse eventuali tasse e/o commissioni applicabili, come indicato nella **Prova d'acquisto**.
- **"Prodotto/i"**: il dispositivo **Microsoft** idoneo acquistato dall'**Utente** che è protetto ai sensi del presente **Contratto** ed elencato nella Sezione "Idoneità del prodotto".
- **"Prova d'acquisto"**: la ricevuta d'acquisto originale fornita al punto vendita che conferma la data in cui è stato acquistato il presente **Contratto**, il **Prodotto** acquistato e il **Periodo** di validità.
- **"Riparazione/i"**: le azioni che **Noi** intraprendiamo per riparare, rimediare o ripristinare il **Prodotto dell'Utente** in un buono stato di funzionamento a seguito di un **Guasto**. *Le parti utilizzate per riparare il **Prodotto** possono essere nuove, usate o ricondizionate e conformi alle specifiche di fabbrica del **Prodotto** originale.*
- **"Sostituire" o "Sostituzione(i)"**: un articolo fornito all'**Utente** tramite il **Nostro** accordo. **Sostituiamo** il **Prodotto** difettoso, a **nostra** esclusiva discrezione, con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato di caratteristiche e funzionalità uguali o simili e non **garantiamo** che una **sostituzione** sarà dello stesso modello, formato, dimensione o colore del precedente **Prodotto**.
- **"Rivenditore"**: il venditore che è stato da **Noi** autorizzato a **vendere all'utente** il presente **Contratto**.
- **"Richiesta di servizio"**: una richiesta di **riparazione** o **sostituzione** in conformità con il presente **Contratto** da parte dell'**utente**.
- **"Servizi"**: indica i servizi di **Riparazione** e **Sostituzione** previsti dal presente **Contratto**,
- **"Riepilogo della protezione"**: la prima pagina dell'account **Microsoft** online dell'**utente** come indicato nella sezione "Opzioni di servizio" e/o l'e-mail di conferma inviata da **Noi**, che conferma la protezione dell'**utente** ai sensi del presente **Contratto**.
- **"Durata"**: la durata del **Contratto** (ad es. 2 o 3 anni) in cui le disposizioni del presente **Contratto** sono valide come indicato nel **Riepilogo della protezione** e/o nella **Prova di acquisto**.
- **"Noi", "ci", "nostro"**: **Microsoft**
- **"Utente", "Suo/a"**: l'acquirente/proprietario del/i **Prodotto/i** oggetto/i del presente **Contratto**.

#### DATA DI EFFICACIA DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO E DURATA

La protezione in caso di **guasto** del **Prodotto** inizia alla scadenza delle parti originali del **Produttore** e/o della garanzia sulla manodopera e continuerà per il resto **della durata per l'utente** come indicato nel **Riepilogo della protezione** o fino al raggiungimento del **Massimale**, a seconda di quale dei due si verifica prima.

#### TERRITORIO

La garanzia prevista dal **Contratto** si applicherà in Italia e in tutti i Paesi in cui **forniamo** il "Piano hardware commerciale esteso Microsoft" che può essere visualizzato sul nostro sito Web.

#### PRODOTTI CUI PUÒ ESSERE ASSOCIATE L'ESTENSIONE DI GARANZIA

Per poter usufruire dei **Servizi** forniti ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve essere: (a) un dispositivo **Microsoft** Surface o Studio idoneo; (b) acquistato da **Microsoft** o da un Rivenditore autorizzato; (c) avere un minimo di dodici (12) mesi di garanzia del **Produttore**.

#### COSA È PROTETTO – GENERALE

Nel corso della **Durata del Contratto** sopra descritta, in caso di **Richiesta di servizio** per un evento di **Guasto**, il presente **Contratto** prevede (i) la manodopera e/o le parti necessarie per la **Riparazione** del **Prodotto** protetto; o (ii) a **Nostra** esclusiva discrezione, una **Sostituzione** del **Prodotto** al posto

di tale **Riparazione**; o (iii) una **sostituzione** diretta del **Prodotto** se specificato nel **Riepilogo della protezione ("Protetto", "Protezione, Servizi")**. Si prega di fare riferimento alla sezione "OPZIONI DI SERVIZIO" applicabile al piano dell'**utente** per tutti i dettagli.

#### SERVIZI AGGIUNTIVI FACOLTATIVI: CONSERVAZIONE DELL'UNITÀ (SSD) E SPEDIZIONE IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO SERVIZIO

Se l'**utente** ha selezionato e acquistato un servizio aggiuntivo come indicato sulla **sua Prova d'acquisto**, **noi** forniremo quanto segue:

Se l'**utente** ha pagato per l'opzione di mantenere l'unità a stato solido (SSD) del **Prodotto** protetto in caso di un **guasto** protetto, l'assistenza per il **suo Prodotto** includerà un nuovo SSD senza costi aggiuntivi. Questo servizio aggiuntivo è disponibile solo sui dispositivi **Microsoft** in cui l'SSD è commercializzato come rimovibile nella scheda tecnica nella pagina del **Prodotto** per il **suo dispositivo** protetto.

Se l'**utente** ha pagato per il servizio del giorno lavorativo successivo, ciò prevede il servizio di consegna notturna da parte del corriere di una **sostituzione** (determinata da **noi**) presso la località dell'**utente** in archivio come segue:

- a) Un (1) giorno lavorativo dopo l'autorizzazione della **Richiesta di servizio da parte dell'utente**, se la **Richiesta di servizio da parte dell'utente** è autorizzata entro le 12:00 ora dell'Europa centrale ("CET"); o
- b) Due (2) giorni lavorativi se la **Richiesta di servizio** è autorizzata dopo le 12:00 CET.

Il servizio di consegna notturna con corriere è soggetto a quanto segue:

- a) se l'**utente** intende utilizzare il servizio del giorno lavorativo successivo, **dovrà** confermare la disponibilità del corriere notturno nella **sua** località PRIMA dell'acquisto del presente **Contratto**. **Può** confermarlo utilizzando il sito Web: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> che stabilisce i codici postali in cui è disponibile questo servizio.
- b) disponibilità dei corrieri autorizzati per la consegna notturna di **Microsoft**

Ai fini della presente disposizione, per "Giorno lavorativo" si intende dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi standard.

#### AVVISI IMPORTANTI RELATIVI AL SERVIZIO AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

A. Se forniamo all'**utente** una **sostituzione**:

- ▶ **Ci** riserviamo il diritto di sostituire un **Prodotto** difettoso con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili, che potrebbero non essere dello stesso modello, formato, dimensione o colore del **Prodotto** precedente.
- ▶ I progressi tecnologici possono comportare una **Sostituzione** che ha un prezzo di vendita o di mercato inferiore rispetto al **Prodotto** precedente e, in tale situazione, il presente **Contratto** non fornirà all'**utente** alcun rimborso per tale differenza di prezzo.
- ▶ Tutte le parti, i componenti o le unità intere del **Prodotto** sostituiti ai sensi delle disposizioni del presente **Contratto** diventeranno di **Nostra** proprietà nella loro interezza.
- ▶ Nella maggior parte dei casi, accessori e/o periferiche NON saranno inclusi o forniti in associazione con una **Sostituzione**.

B. La **Riparazione** e la **Sostituzione** ai sensi del presente **Contratto** non avranno effetto né forniranno vantaggi duplicati durante il periodo di garanzia del **Produttore** valido. Durante tale periodo, qualsiasi cosa protetta dalla garanzia del **Produttore** è di esclusiva responsabilità del **Produttore** e NON sarà protetta ai sensi del presente **Contratto**; indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di adempiere ai propri obblighi.

C. La **Riparazione** e la **Sostituzione** ai sensi del presente **Contratto** sono limitate a quanto specificamente descritto in questo documento, come applicabile al **Contratto dell'utente**. Tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento non è protetto (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o da incaricati di **Microsoft**).

D. Responsabilità dell'**utente**: è responsabilità dell'**utente** eseguire con regolarità il backup di ogni/tutti i software e/o dei dati; in particolare, prima di attivare qualsiasi servizio protetto da questo **Contratto**. Il trasferimento o il ripristino di software e/o di dati NON è protetto.

#### OPZIONI DI SERVIZIO

Il **Riepilogo della protezione** è disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Se l'**utente** ha acquistato il "Piano Surface" come indicato nel **Riepilogo della protezione**, il **contratto dell'utente** include la protezione da **guasto** per il **suo prodotto**.

#### GUASTI

**Sei** protetto per un massimo di due (2) **Richieste di servizi** durante la **Durata del contratto** per la **Riparazione** o la **Sostituzione** del **tuo Prodotto** in caso di **Guasto** soggetto a **Massimale**.

#### MASSIMALE

Nel corso della **Durata del Contratto**, il **Massimale** sul **Prodotto** è di due (2) **Richieste di servizi** come indicato nella **Prova d'acquisto**. L'importo totale massimo non supererà il **Prezzo di acquisto originale** indicato nella **Prova di acquisto**.

**AVVISO – INFORMAZIONI SULLE SOSTITUZIONI:** Se **scegliamo** di **sostituire il Prodotto**, **potremmo** fornire un servizio di sostituzione anticipata. Quando forniamo un servizio di sostituzione anticipata, il prodotto di **sostituzione** viene consegnato prima che **Noi** riceviamo il **Prodotto** difettoso. L'**utente** deve spedirci il **Prodotto** difettoso entro quattordici (14) giorni di calendario dalla ricezione confermata della consegna del prodotto **sostitutivo** e **Noi** ci occuperemo del ritiro del prodotto senza alcun addebito per l'utente. Qualora l'**utente** non restituisca il **Prodotto** dichiarato difettoso entro dieci (14) giorni di calendario dalla ricezione della conferma di consegna del prodotto **sostitutivo**, gli sarà addebitato un importo per dispositivo non restituito

pari al prezzo al dettaglio del prodotto **sostitutivo** consigliato dal **Produttore**.

## COSA NON È PROTETTO – ESCLUSIONI

### IL PRESENTE CONTRATTO NON PROTEGGE ALCUNA RICHIESTA DI SERVIZIO IN RELAZIONE O RISULTANTE DA:

- (a) Qualsiasi danno accidentale ovvero un danno fisico al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e impreveduto che pregiudica la funzionalità del **Prodotto dell'utente**
- (b) Il trattamento intenzionale del **Prodotto** in modo dannoso, lesivo, doloso, sconsiderato o offensivo che ne determini il danno e/o il guasto.
- (c) Danni o malfunzionamenti del **Prodotto dell'utente** causati o attribuiti a contenuto digitale, software (precaricato o meno) o aggiornamenti dei sistemi, incluso, a titolo esemplificativo, l'esecuzione di un virus software o qualsiasi altro malfunzionamento del software/digitale
- (d) Perdita, furto o danno o scomparsa dolosi.
- (e) Mancata esecuzione della manutenzione, del funzionamento o della conservazione consigliati dal **Produttore** in condizioni al di fuori delle specifiche o delle istruzioni del **Produttore**.
- (f) Normale usura o deterioramento graduale delle performance del **Prodotto**.
- (g) Imballaggio e/o trasporto effettuato in maniera impropria dall'**utente** o dal **suo** rappresentante, con conseguenti danni al **Prodotto** durante il trasporto, tra cui anche un'inadeguata messa in sicurezza del **Prodotto**.
- (h) Qualsiasi **Perdita indiretta** di qualsiasi tipo, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: (i) danni alla proprietà, perdita di tempo, perdita di dati o mancato guadagno derivante da un evento di **Guasto** definito, qualsiasi guasto meccanico/elettrico non definito, servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o dalle sue affiliate, o qualsiasi altro tipo di danno di o in associazione con il **Prodotto**; inclusi, ma non limitati a, qualsiasi attrezzatura non protetta utilizzata in associazione con il **Prodotto**; (ii) ritardi nella prestazione dei servizi o impossibilità a prestare il servizio per qualsiasi motivo; (iii) l'indisponibilità di eventuali parti/componenti; (iv) tutti i costi sostenuti **dall'utente** associati a installazioni personalizzate per adattarsi al **Prodotto** come supporti e comparti personalizzati di terze parti e simili; o (v) una **Sostituzione** che sia di un modello, formato, dimensione o colore diversi rispetto al **Prodotto** precedente.
- (i) Modifiche, regolazioni, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da soggetti diversi da un tecnico dell'assistenza da **Noi** autorizzato.
- (j) Danni da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
- (k) Al verificarsi dei seguenti eventi: sommosa, radiazioni nucleari, guerra/azione ostile o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione agli agenti atmosferici o ai pericoli della natura, crollo, esplosione o collisione di o con un altro oggetto, incendio, precipitazioni di qualsiasi genere o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, sommosse, guerre o azioni ostili, atti governativi o Internet o altri malfunzionamenti delle telecomunicazioni, il **Prodotto** non sarà protetto, in caso di **Richiesta di servizio**.
- (l) **Prodotti** soggetti a richiamo, garanzia o rilavorazione da parte del **Produttore** per riparare difetti di progettazione o componenti, costruzione impropria, errori del **Produttore** indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di pagare tali riparazioni.
- (m) **Prodotto/i** che presentano numeri di serie rimossi o alterati.
- (n) Danno estetico causato al **Prodotto dell'utente**, ivi inclusi danneggiamento, graffi e ammaccature, a meno che detto danno estetico non si traduca in una perdita di funzionalità;
- (o) Manutenzione regolare o preventiva, regolazioni, modifiche o assistenza.
- (p) Accessori e periferiche (come tastiera rimovibile, penna digitale) o periferiche, se non diversamente specificato in "Opzioni di servizio", e il costo della sostituzione dello stesso qualora fossero incompatibili con un **Prodotto sostitutivo**.
- (q) Imperfezioni dello schermo/monitor, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, immagini bruciate in schermi CRT, LCD, LED o al plasma causate da videogiochi, visualizzazione prolungata di uno o più segnali video o schermi rotti
- (r) Costo dei componenti non protetti dalla garanzia originale del **Produttore** del **Prodotto**, o qualsiasi parte non operativa/non motorizzata, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: parti in plastica o altre parti come cavi accessori, batterie (salvo quanto diversamente indicati nel presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpo o modanatura in plastica, interruttori e cablaggi.
- (s) Responsabilità o danni alla proprietà derivanti dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'uso del **Prodotto**.
- (t) Qualsiasi costo derivante dal guasto di qualsiasi articolo destinato a essere un articolo di consumo.
- (u) Qualsiasi **Richiesta di servizio** in cui non sia stata fornita la **Prova d'acquisto**, salvo laddove **accettiamo** di trasferire il beneficio del **Contratto**.
- (v) Qualsiasi **Richiesta di servizio** per il ripristino del software o dati, o di recupero di dati del **Prodotto dell'utente**;
- (w) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa direttamente o indirettamente causata da o contribuito a, o derivante da, l'uso o il funzionamento, come mezzo per infliggere danni, di qualsiasi computer, sistema informatico, codice dannoso di programma software per computer, virus informatico o processo o qualsiasi altro sistema elettronico.
- (x) Danni causati al **Prodotto dell'utente** durante la rimozione dell'SSD.
- (y) Qualsiasi **Richiesta di servizio** o beneficio ai sensi del presente **Contratto** nella misura in cui la fornitura di tale protezione, il pagamento di tale **Richiesta di servizio** o disposizioni di tale beneficio ci esporrebbe 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 SERVIZIO

**Importante: l'invio di una Richiesta di servizio non significa automaticamente che il Guasto del Prodotto dell'utente sia protetto ai sensi del Contratto. Affinché una Richiesta di servizio essere presa in considerazione, l'utente dovrà prima contattarci per la diagnosi iniziale del problema con il suo prodotto. Non vi è alcuna copertura ai sensi del presente Contratto per eventuali danni causati a questo Prodotto se si effettua una riparazione non autorizzata.**

Si prega di attenersi alle seguenti procedure per ottenere l'autorizzazione e il servizio il prima possibile

Quando l'**utente** esegue una **Richiesta di servizio**, gli saranno poste domande sulla **sua Richiesta di servizio** e sulla natura di qualsiasi **guasto**. L'**utente** deve sempre rispondere in modo veritiero alle domande, al meglio delle **sue** capacità e deve ragionevolmente assicurarsi di non fornire informazioni non corrette, giacché la fornitura di informazioni non corrette può invalidare il **suo Contratto**.

Per un servizio migliore, tenere prontamente disponibile la **Prova d'acquisto** e **chiamarci** al numero di telefono disponibile su <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. I **nostri** rappresentanti autorizzati otterranno prontamente i dettagli relativi al problema che l'**utente** sta affrontando in relazione al **Prodotto** e in primo luogo tenteranno di risolvere la situazione per telefono e/o da remoto. Se **non** riusciamo a risolvere il problema per telefono e/o in remoto, all'**utente** verrà fornito un numero di richiesta/richiesta di assistenza e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **suo Prodotto**.

Si prega di non portare o restituire il **Prodotto** al **Rivenditore** o spedire il **Prodotto** in alcun luogo, salvo **Nostra** indicazione a procedere. Se chiediamo all'**utente** di spedire il **Prodotto** per posta, l'**utente** deve assicurarsi di includere quanto segue con il **suo Prodotto**:

- (1) Una copia della **Prova d'acquisto**,
- (2) Una breve scritta descrizione scritta del **problema** riscontrato con il **Prodotto**; e
- (3) Un'annotazione in evidenza del numero di richiesta/richiesta di servizio **abbiamo** fornito all'**utente**.

NOTA: se **chiediamo** di spedire il **Prodotto** per posta, forniremo all'**utente** istruzioni specifiche su come spedire il **Prodotto**. Per il servizio di posta, **pagheremo** la spedizione da e verso la **sua** posizione **se** segue tutte le **nostre** istruzioni. Raccomandiamo all'**utente** di prestare attenzione durante il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, poiché **non siamo** responsabili per eventuali spese di spedizione o danni dovuti a un imballaggio improprio da parte **dell'utente**. Il **Prodotto** rimane di responsabilità dell'**utente** fino a quando non è stato ricevuto da **noi**.

Non includere accessori, giochi o altri beni personali quando l' **Utente** invia il **Prodotto** a **Microsoft** per l'assistenza, poiché **Microsoft** non sarà responsabile di tale proprietà.

**IMPORTANTE: NON APRIRE IL PRODOTTO. L'APERTURA DEL PRODOTTO PUÒ CAUSARE DANNI NON PROTETTI DA CONTRATTO E PUÒ RENDERE IL PRODOTTO NON IDONEO PER IL SERVIZIO, ANCHE A PAGAMENTO. SOLO NOI, O UN FORNITORE DI SERVIZI AUTORIZZATO DA NOI APPROVATO, POSSIAMO ESEGUIRE IL SERVIZIO SUL PRODOTTO.**

#### LE NOSTRE RESPONSABILITÀ

- (a) Dopo aver restituito il **Prodotto**, lo controlleremo.
- (b) Le spese di spedizione sostenute dall'**utente** saranno rimborsate da **Noi**, se la **Richiesta di servizio** è valida e se l'affrancatura non è stata prepagata.
- (c) Se **stabiliamo** che il **Prodotto dell'utente** presenta un malfunzionamento come descritto nel presente **Contratto**, allora (a **nostra** esclusiva discrezione) **ripareremo o sostituiamo**. Lo faremo gratuitamente se il malfunzionamento è causato da un **Guasto**. La **sostituzione** può avvenire con un'unità ricondizionata o un **Prodotto** funzionalmente equivalente. **Se sostituiamo il Prodotto dell'utente, il Prodotto originale diventa di nostra proprietà e il Prodotto sostitutivo è di proprietà dell'utente**, con protezione per quel **Prodotto** che continua per la restante **Durata del Contratto**, soggetto a **Massimale**.
- (d) In caso di malfunzionamento del **Prodotto** dopo la scadenza della **Durata** del presente **Contratto**, non vi è alcuna protezione di alcun tipo ai sensi del presente **Contratto**. Dopo la scadenza della **Durata** del presente **Contratto**, all'**utente** potrebbe essere addebitata una tariffa per i **nostri** servizi per diagnosticare e riparare eventuali problemi con il **suo Prodotto**.

#### LE RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

Per ricevere servizi o supporto ai sensi del presente **Contratto**, l'**utente** accetta di:

- (a) **Fornirci** il numero di serie del **suo Prodotto**.
- (b) **Fornirci** informazioni sui sintomi e le cause dei problemi con il **suo Prodotto**.
- (c) Rispondere alle richieste di informazioni, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il modello del **suo Prodotto**, eventuali accessori collegati o installati sul **suo Prodotto**, eventuali messaggi di errore visualizzati, azioni intraprese prima che il **suo Prodotto** riscontrasse il problema e le misure adottate per risolvere il problema.
- (d) Aggiornare il software del **Prodotto** alle versioni attualmente pubblicate prima di richiedere il **Servizio**.
- (e) Seguire le istruzioni **che forniamo**, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, **astenersi** dall'inviarci prodotti e accessori che non sono soggetti a **riparazione o sostituzione** e imballare il **Prodotto** secondo le istruzioni di spedizione.
- (f) **L'utente** è responsabile del backup di tutto il software e dei dati su base regolare e prima dell'inizio di qualsiasi **riparazione**. Il presente **Contratto** non protegge il ripristino di software o dati, o il recupero di dati da/verso il **Prodotto dell'utente** e **non siamo** in grado di trasferirli a nessun **Prodotto sostitutivo** che potrebbe **essere** fornito all'**utente**. In nessun caso **saremo** responsabili per il ripristino di software o dati, o per il recupero di dati da qualsiasi **Prodotto**.

#### FRODE

Se l'**utente** effettua una **Richiesta di servizio** fraudolenta o se utilizza mezzi o dispositivi fraudolenti ai sensi del presente **Contratto**, in base alla legge applicabile nella propria giurisdizione, l'**utente** perderà tutti i vantaggi previsti dal presente **Contratto** e il presente **Contratto** cesserà immediatamente. **Possiamo** informare la polizia e/o qualsiasi altra agenzia delle forze dell'ordine sulle circostanze di tale **Richiesta di servizio**. Fatta salva la legge applicabile

nella giurisdizione dell'**utente**, ci riserviamo il diritto di avviare un'indagine sulla **sua Richiesta di servizio** e ci riserviamo il diritto di recuperare dall'**utente** il costo di qualsiasi indagine su una **Richiesta di servizio** fraudolenta ai sensi del presente **Contratto**.

#### RINNOVABILITÀ

Il presente **Contratto** non può essere rinnovato dopo la scadenza del **Termine**.

#### TRASFERIBILITÀ

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

#### ANNULLAMENTO

##### IL DIRITTO DELL'UTENTE ALL'ANNULLAMENTO

L'**utente** può annullare il presente **Contratto** in qualsiasi momento informando **Microsoft** della richiesta di annullamento ai dettagli riportati qui di seguito:

L'**utente** può scrivere a **Microsoft** a: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda, telefono **Microsoft** al numero di telefono disponibile su <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> per e-mail all'indirizzo [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

##### PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la richiesta dell'**utente** di annullamento è entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, riceverà un rimborso del cento per cento (100%) del prezzo di acquisto del **Contratto** pagato, a condizione che durante tale periodo non siano state effettuate **Richieste di servizio**.

##### DOPO IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la richiesta di cancellazione da parte dell'**utente** viene effettuata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, a condizione che il **Massimale** non sia stato raggiunto, l'**utente** riceverà un rimborso proporzionale del prezzo di acquisto del **Contratto** da pagato.

##### IL NOSTRO DIRITTO ALL'ANNULLAMENTO

Se **Noi** annulliamo questo **Contratto**, forniremo all'**utente** un avviso scritto almeno trenta (30) giorni prima della data effettiva di annullamento. Tale avviso sarà inviato all'indirizzo dell'**utente** nel **Nostro** file (e-mail o indirizzo fisico a seconda dei casi), con il motivo e la data effettiva di tale annullamento. Se **Noi** annulliamo questo **Contratto**, l'**utente** riceverà un rimborso proporzionale basato sugli stessi criteri sopra indicati e non si applica alcuna penale.

**Possiamo** annullare questo **Contratto** per i seguenti motivi:

- (a) mancato pagamento del prezzo/commissione di acquisto del **Contratto** da parte dell'**utente**,
- (b) dichiarazione ingannevole deliberata da parte dell'**utente**, o
- (c) violazione sostanziale degli obblighi previsti dal presente **Contratto** da parte dell'**utente** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

#### PROCEDURA DI RECLAMI

Abbiamo sempre l'intenzione di fornire all'**utente** un servizio di prima classe. Tuttavia, se l'**utente** non è soddisfatto del servizio, è pregato di avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti telefonici al numero di telefono che trova all'indirizzo <http://support.microsoft.com> via e-mail: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Prenderemo** atto di ogni reclamo entro tre (3) giorni lavorativi a meno che non sia stato risolto in modo soddisfacente per l'**utente**. Il reclamo verrà esaminato in modo completo e all'**utente** verrà fornito un aggiornamento sullo stato di avanzamento del reclamo a intervalli non superiori a quindici (15) giorni. Una risposta scritta completa verrà rilasciata entro cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'indagine.

Se **Noi** non risolviamo il reclamo entro trenta (30) giorni, aggiorneremo l'**utente** sul lasso di tempo previsto per il completamento dell'indagine.

La procedura sopra descritta non pregiudica i diritti dell'**utente** di ricorso giurisdizionale o altre procedure ADR.

La procedura non pregiudicherà il diritto dell'**utente** ad agire in giudizio.

## PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

### PROTEZIONE DEI DATI

Ci impegniamo a proteggere e rispettare la privacy dell'**utente** in conformità con l'attuale Legislazione sulla protezione dei dati ("Legislazione"). Ai fini della Normativa, il Titolare del trattamento è **Microsoft**. Di seguito è riportato un riepilogo delle principali modalità con cui **trattiamo** i dati personali dell'**utente**, per maggiori informazioni visitare il **nostro** sito Web all'indirizzo [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### COME UTILIZZIAMO I DATI PERSONALI DELL'UTENTE E CON CHI LI CONDIVIDIAMO

**Tratteremo** i dati personali, essendo informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile, e conserveremo le informazioni sull'**utente**, nei seguenti modi in base ai requisiti di legge e contrattuali:

- Ai fini della gestione delle **Richieste di servizio** e di ogni altra finalità connessa. Ciò può includere decisioni prese con mezzi automatizzati, allo scopo dell'esecuzione del contratto tra **noi** e l'**utente**.
- Per scopi di ricerca o statistici, questo è per i **nostri** legittimi interessi: per analizzare l'attività storica, migliorare gli algoritmi di valutazione e aiutare a prevedere l'impatto futuro sul business, per ulteriori interessi commerciali, per migliorare l'offerta di prodotti e per sviluppare nuovi sistemi e processi e per obblighi legali basati su una giurisdizione al di fuori dell'UE.
- Per fornire all'**utente** informazioni, prodotti o servizi che **ci** richiede o che **riteniamo** possano interessargli, laddove l'**utente** abbia acconsentito a essere contattato per tali scopi.
- Per informarti sulle modifiche al **nostro** servizio, per i **nostri** obblighi legali e normativi.
- Per tutelarci da frode, riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo e per soddisfare obblighi legali o normativi generali, ciò è necessario per soddisfare i **nostri** obblighi legali e normativi basati su una giurisdizione con l'UE.

### DIVULGAZIONE DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE

**Potremmo** divulgare i dati personali dell'**utente** a terzi coinvolti nella fornitura di prodotti o servizi a **Noi** o a fornitori di servizi che svolgono servizi per **nostro** conto. Questi includono, società del gruppo, agenti, amministratori di terze parti, assicuratori, agenzie di credito, agenzie di rilevamento delle frodi, avvocati, contabili, autorità di regolamentazione e come eventualmente richiesto dalla legge.

L'utente ha il diritto di ottenere un elenco di possibili responsabili del trattamento da noi nominati, inviandoci una richiesta scritta.

### TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI DATI

**Possiamo** trasferire i dati personali dell'**utente** a destinazioni esterne allo Spazio Economico Europeo ("SEE"). Laddove trasferiamo i dati personali dell'**utente** al di fuori del SEE, **ci assicuriamo** che siano trattati in modo sicuro e in conformità con la presente informativa sulla privacy e la Legislazione.

**Trasferiamo** i dati solo a Paesi ritenuti dotati di protezione adeguata dalla Commissione Europea o, laddove non vi sia una decisione di adeguatezza, **utilizziamo** le "clausole contrattuali standard" approvate dalla Commissione Europea con tali parti per proteggere i dati.

Se l'utente desidera maggiori informazioni su come proteggiamo i suoi dati personali quando vengono trasferiti al di fuori del SEE o una copia delle nostre clausole contrattuali standard, può contattare il nostro responsabile della protezione dei dati, i dettagli possono essere trovati qui [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### I DIRITTI DELL'UTENTE

L'**utente** ha il diritto di:

- a) Opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei **suoi** dati personali per finalità di marketing diretto;
- b) Opporsi al trattamento dei **suoi** dati personali laddove il trattamento sia basato sui **nostri** legittimi interessi;
- c) Accedere e ottenere una copia dei dati personali in **nostro** controllo e informazioni su come e su quali basi vengono elaborati questi dati personali;
- d) Richiedere la cancellazione dei **suoi** dati personali;
- e) Chiedere di aggiornare o correggere eventuali dati inadeguati, incompleti o inesatti.
- f) Limitare il trattamento dei **suoi** dati.
- g) Chiederci di fornirgli i **suoi** dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, oppure **può** chiederne la "portazione" direttamente ad altro titolare del trattamento, ma in ogni caso solo ove il trattamento sia basato sul **suoi** consenso ovvero sull'esecuzione di un contratto con l'**utente** e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
- h) Presentare un reclamo all'autorità locale garante della protezione dei dati;
- i) Revocare il **suoi** consenso in qualsiasi momento laddove il trattamento sia basato sul **suoi** consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

I diritti di cui sopra possono essere esercitati contattandoci come indicato qui [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)

### CONSERVAZIONE

I dati dell'**utente** non saranno conservati più a lungo del necessario e saranno gestiti in conformità con la **nostra** politica di conservazione dei dati. Nella maggior parte dei casi il periodo di conservazione sarà per un periodo di dieci (10) anni dalla scadenza del **Contratto** o del rapporto commerciale con l'**utente**, a meno che non **siamo** tenuti a conservare i dati per un periodo più lungo a causa di requisiti aziendali, legali o normativi.

In caso di domande sul **nostro** utilizzo dei dati personali dell'**utente**, contattare il responsabile della protezione dei dati, consultare il sito Web ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)) per i dettagli completi dell'indirizzo.

## DISPOSIZIONI GENERALI

### LEGGE

Le Parti del presente **Contratto** sono libere di scegliere la legge applicabile al presente **Contratto**<sup>1</sup>. Salvo patto contrario, il presente **Contratto** è soggetto alle leggi italiane.

### SUBAPPALTO

**Possiamo** subappaltare o assegnare l'adempimento dei **nostri** obblighi a terzi, ma **non** saremo sollevati dai **nostri** obblighi nei tuoi confronti quando lo facciamo.

### SEPARABILITÀ

Se una qualsiasi parte del presente **Contratto** è dichiarata inapplicabile o non valida, il resto continuerà ad essere valido ed esecutivo.

### AVVISI

L'**utente** acconsente espressamente ad essere contattato, ai fini della gestione del **suo Contratto**, a qualsiasi numero di telefono, o indirizzo fisico o elettronico che **ci** fornisce. Tutti gli avvisi o le richieste relative al presente **Contratto** dovranno essere in forma scritta e potranno essere inviati con qualsiasi mezzo ragionevole, inclusi posta, e-mail, fax, SMS o corriere espresso commerciale riconosciuto. Le comunicazioni all'**utente** sono considerate consegnate se inviate **all'utente** tramite e-mail o numero di fax che **ci** ha fornito, o tre (3) giorni dopo l'invio all'indirizzo **postale** fornito **dall'utente**.

### INTERO ACCORDO

Questo **Contratto**: compresi il **Riepilogo di Protezione**, termini, condizioni, limitazioni, eccezioni ed esclusioni e la **Prova d'acquisto dell'utente** costituiscono l'intero accordo tra **noi** e l'**utente** e nessuna dichiarazione, promessa o condizione non contenuta nel presente documento modificherà questi elementi, salvo 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)

---