

## Condizioni generali dell'estensione di garanzia («Contratto»)

La ringraziamo per aver acquistato il «Contratto di Servizio con Garanzia estesa plus Microsoft». La preghiamo di conservare questo importante documento contrattuale insieme con la **Prova d'acquisto** in un luogo sicuro, poiché saranno entrambi necessari nel momento in cui dovesse effettuare una **Richiesta di intervento**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** fungeranno da preziosa guida nell'**aiutarLa** a stabilire e a comprendere «COSA È GARANTITO» ai sensi del **Suo Contratto**. Per qualsiasi domanda riguardante le informazioni contenute nel presente **Contratto**, o la **Sua** garanzia in generale, **La** preghiamo di contattare **Microsoft** all'indirizzo <https://support.microsoft.com>.

### DEFINIZIONI

*Nel presente Contratto, i seguenti termini in maiuscolo e grassetto hanno il significato sotto indicato-*

- **«Microsoft», «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](http://www.microsoft.com).
- **«Rottura»:** il malfunzionamento meccanico e/o elettrico del **Prodotto**, da cui consegue che esso non è più in grado di svolgere le funzioni previste, provocato da difetti di materiali o di fattura.
- **«Richiesta di intervento»:** una richiesta di **Riparazione** o **Sostituzione** da **Lei** presentata in conformità al presente **Contratto**.
- **«Contratto»:** il presente documento, contenente tutte le disposizioni, condizioni e limitazioni del programma di garanzia estesa **Microsoft** che **Le** è stato fornito quando ha effettuato l'acquisto presso **Microsoft** o il **Nostro Rivenditore**.
- **«Danni Indiretti»:** una perdita o un costo da **Lei** sostenuto, derivante da un incidente coperto da garanzia, ma che di per sé non è espressamente garantito dal presente **Contratto**, incluse le perdite di guadagni o utili, le perdite d'uso o di dati o altri costi aggiuntivi.
- **«Massimale»:** Il tetto massimo di responsabilità ai sensi del presente **Contratto** per ogni singola **Richiesta di intervento** in garanzia e in totale per il **Periodo di validità** del **Contratto**, come indicato nella sezione «Opzioni del Piano di Garanzia».
- **«Produttore»:** il fabbricante di apparecchiature originali del **Prodotto**.
- **«Prezzo d'Acquisto originario»:** l'importo da **Lei** pagato per il/i **Prodotto/i** coperto/i da garanzia, escluse eventuali imposte e/o tariffe, come indicato nella **Sua Prova d'Acquisto**.
- **«Prodotto/i»:** il dispositivo **Microsoft** idoneo da **Lei** acquistato, garantito dal presente **Contratto** e 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 sono stati acquistati il presente **Contratto** e il **Prodotto** è stato acquistato e il relativo **Periodo di validità**.
- **«Riparazione/i»:** azioni da **Noi** intraprese per aggiustare, riparare o ripristinare il **SuoProdotto** al fine di riportarlo a uno stato di buon funzionamento a seguito di una **Rottura**. *Per riparare il **Prodotto** potranno essere utilizzate parti nuove, usate o ricondizionate, che funzionino conformemente alle specifiche di fabbrica del **Prodotto** originale.*
- **«Sostituire» o «Prodotto/i sostitutivo/i»:** articolo a **Lei** fornito sulla base del **Nostro** accordo. **Noi sostituiremo il **Prodotto**** difettoso, a **nostra** esclusiva discrezione, con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato, avente caratteristiche e funzionalità identiche o analoghe; non garantiamo che il **Prodotto sostitutivo** sarà identico al **Prodotto** precedente quanto a modello, misura, dimensioni o colore.
- **«Rivenditore»:** venditore da **Noi** autorizzato a **venderLe** il presente **Contratto**.
- **«Riepilogo della garanzia»:** indica la prima pagina del **Suo** account online **Microsoft** di cui alla sezione «Opzioni di garanzia» e/o l'e-mail da **noi** inviato a conferma della garanzia di cui **Lei** ha diritto ai sensi del presente **Contratto**.
- **«Periodo di validità»:** indica la durata del **Contratto** (ad es. 2 o 3 anni), nel corso della quale sono valide le disposizioni del **Contratto** stesso come indicato nel **Riepilogo della garanzia** e/o nella **Prova d'acquisto**.
- **«Noi», «Ci», «Nostro/a/i/e»:** **Microsoft**
- **«Lei», «Le», «Suo/a/i/e»:** l'acquirente/proprietario del/i **Prodotto/i** garantito/i dal presente **Contratto**.

### DATA DI DECORRENZA E PERIODO DI VALIDITÀ DELLA GARANZIA

La garanzia per **Rottura** ha inizio alla scadenza della garanzia ricambi originali e/o manodopera del **Produttore** e prosegue per il resto del **Periodo di validità**, come indicato nel **Riepilogo della garanzia** o, se anteriore, fino al raggiungimento del **Massimale**.

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

Per poter beneficiare della garanzia prevista dal presente **Contratto**, il **Prodotto** deve: (a) essere costituito da uno o più idonei dispositivi **Microsoft** Surface o Studio, (b) essere stato acquistato presso **Microsoft** o un **Rivenditore** autorizzato e (c) essere coperto da almeno dodici (12) mesi di garanzia del **Produttore**.

### COSA È GARANTITO - INFORMAZIONI GENERALI

Per l'intero **Periodo di validità** del **Contratto** di cui sopra, 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**** coperto da garanzia; oppure (ii) a **Nostra** esclusiva discrezione, un **Prodotto sostitutivo** del **Prodotto** al posto di tale **Riparazione**; oppure (iii) direttamente un **Prodotto sostitutivo** del **Prodotto** se specificato nella descrizione del **Suo Riepilogo della garanzia** («**Garanzia, garantire o coperto da garanzia**»). Per informazioni complete, veda la sezione «OPZIONI DI GARANZIA» relativa al **Suo** Piano.

## SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI: MANTENIMENTO DELL'UNITÀ DI MEMORIA (SSD) E SERVIZIO DI CONSEGNA IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO

Se **Lei** ha scelto e acquistato un servizio aggiuntivo come indicato dalla **Sua Prova d'acquisto**, noi **Le** forniremo quanto segue:

Se **Lei** ha acquistato l'opzione che **Le** consente di mantenere l'unità di memoria a stato solido (SSD) del **Prodotto** coperto da garanzia nel caso di una **Rottura** coperta da garanzia, il **Prodotto** per cui **Lei** ha ricevuto assistenza **Le** darà diritto a una nuova unità SSD senza costi aggiuntivi. Tale servizio aggiuntivo 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 Dispositivo** coperto da garanzia.

Se **Lei** ha acquistato un servizio con consegna il giorno lavorativo successivo, è prevista la spedizione in tempo utile di un **Prodotto sostitutivo** (stabilito da **Noi**) al **Suo** indirizzo registrato, con le seguenti modalità:

- 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) se **Lei** intende usufruire del servizio con consegna il giorno lavorativo successivo, è necessario che verifichi la disponibilità di un corriere che possa effettuare la consegna al **Suo** indirizzo PRIMA di acquistare 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) 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.

## INFORMAZIONI IMPORTANTI RIGUARDANTI LA GARANZIA PREVISTA DAL PRESENTE CONTRATTO

- A. Qualora **Noi** dovessimo **fornirLe** 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 **Suo** favore per tale differenza di prezzo.
  - ▶ Ogni e qualsiasi parte di **Prodotto**, componente o intera unità **sostituita** ai sensi del presente **Contratto** diverrà interamente 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 Garanzia descritta nel presente **Contratto** è valida dal termine della garanzia del **Produttore** originale e non sostituisce le prestazioni previste da quest'ultima garanzia né duplica tali prestazioni. Durante il suddetto periodo, qualsiasi elemento coperto dalla garanzia del **Produttore** sarà di esclusiva responsabilità di quest'ultimo e NON sarà garantito dal presente **Contratto**, indipendentemente dalla capacità del Produttore di onorare i propri obblighi.
- C. La garanzia prevista dal presente **Contratto** è limitata a quanto espressamente descritto nel presente documento, per quanto applicabile al **Suo Contratto**. Tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento non è coperto da garanzia (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: È **Sua** responsabilità effettuare periodicamente il backup di ogni e qualsiasi software e/o serie di dati, in particolare prima dell'inizio di un qualunque servizio garantito dal presente **Contratto**. I servizi di trasferimento o ripristino di software e/o dati NON sono garantiti dal presente **Contratto**.

## OPZIONI DI GARANZIA

Il **Suo Riepilogo della Garanzia** è disponibile all'indirizzo <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Se **Lei** ha acquistato il «Surface Plan» come indicato nel **Suo Riepilogo della Garanzia**, il **Suo Contratto** include la garanzia per **Rottura** del **Suo Prodotto**.

### **ROTTURA**

Durante il **Periodo di validità** del **Contratto**, **Lei** ha diritto in caso di **Rottura** a un massimo di due (2) **Richieste di intervento** per la **Riparazione** OPPURE per un **Prodotto sostitutivo** del **Suo Prodotto**, sempre entro il limite del **Massimale**.

### **MASSIMALE**

Durante il **Periodo di validità** del **Contratto**, il **Massimale** per il **Suo Prodotto** è di due (2) **Richieste di intervento** in totale, come indicato nella **Sua Prova d'acquisto**. L'importo massimo totale non può superare il **Prezzo di acquisto originario** indicato sulla **Sua Prova d'acquisto**.

**AVVISO - INFORMAZIONI SUI PRODOTTI SOSTITUTIVI:** Qualora decidessimo di **sostituire** il **Suo Prodotto**, **Noi** potremmo fornire un servizio di sostituzione anticipata. Qualora **Noi** fornissimo tale servizio, il **Prodotto sostitutivo** potrebbe **esserLe** recapitato prima della ricezione da parte **Nostra**

del **Suo Prodotto** difettoso. **Lei** avrà l'obbligo di **rispedirCi** il **Suo Prodotto** difettoso entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data della ricevu- ta di consegna del **Prodotto sostitutivo**. Laddove **Lei** non **Ci** restituisca il **Prodotto** difettoso entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data della ricevu- ta di consegna del **Prodotto sostitutivo**, **Le** verrà addebitato un diritto per dispositivo non restituito pari al prezzo al dettaglio del **Prodotto sostitutivo** suggerito dal **Produttore**.

## COSA NON È GARANTITO

### SONO ESCLUSE DAL PRESENTE CONTRATTO LE RICHIESTE DI INTERVENTO CONNESSE O DERIVANTI DA:

- (a) Danni accidentali, ossia qualsiasi danno fisico al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e impreveduto che pregiudichi la funzionalità del **Suo Prodotto**
- (b) Trattamento intenzionale del **Prodotto** con modalità pericolose, nocive, dannose, sconsiderate o lesive, le quali si traducano in un danno e/o guasto.
- (c) Danni o malfunzionamenti del **Suo Prodotto** dovuti o attribuibili a contenuti digitali, software (precaricati o di altro tipo), ovvero ad aggiornamenti dei sistemi, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'attivazione di un virus informatico e qualsiasi altro malfunzionamento software/digitale.
- (d) Perdita, furto, atti vandalici o spazzione.
- (e) 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**.
- (f) Normale usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
- (g) Imballaggio e/o trasporto improprio effettuato da **Lei** o da un **Suo** rappresentante con conseguenti danni al **Prodotto** mentre è in transito, tra cui il fissaggio improprio del **Prodotto** durante il trasporto.
- (h) Qualsiasi **Danno Indiretto**, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: (i) danni materiali, tempo perduto, perdita di dati o mancati guadagni derivanti da **Rottura** (così come indicata nelle definizioni), da guasti elettrici o meccanici (non inclusi nelle definizioni), da servizi di formazione forniti a parte da **Microsoft** o da sue consociate, o qualunque altro tipo di danno al **Prodotto** o ad esso collegato; inclusi, a titolo esaustivo ma non esaustivo, attrezzature non coperte da garanzia utilizzate in insieme con il **Prodotto**; (ii) ritardi nella fornitura di servizi o impossibilità di fornire servizi per qualsiasi motivo; (iii) indisponibilità di parti/componenti; (iv) spese da **Lei** sostenute per installazioni personalizzate del **Prodotto**, ad esempio sostegni, supporti o nicchie e simili prodotti da terzi, oppure (v) un **Prodotto sostitutivo** diverso per modello, misura, dimensioni o colore rispetto al **Prodotto** precedente.
- (i) Modifiche, regolazioni, cambiamenti, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque altro non sia un tecnico da **Noi** autorizzato.
- (j) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
- (k) Laddove si verificano eventi tra cui sommosse, radiazioni nucleari, azioni belliche o ostili o contaminazione radioattiva, condizionamenti ambientali, esposizione alle intemperie o a calamità naturali, crollo, esplosione o collisione di o con un altro oggetto, incendi, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, sommosse, azioni belliche o ostili, provvedimenti di governi o malfunzionamenti di Internet o di altri sistemi di telecomunicazione, il **Suo Prodotto** non sarà coperto da garanzia qualora venga presentata una **Richiesta di intervento**.
- (l) **Riparazioni** o **Prodotti sostitutivi** forniti dal **Produttore** sulla base di un ritiro, una garanzia o una rilavorazione del **Produttore** stesso al fine di ovviare a carenze di progettazione o di componenti o a errori di fabbricazione.
- (m) **Prodotto/i** con 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 non causino una perdita di funzionalità.
- (o) Normale manutenzione periodica o preventiva, regolazioni, modifiche o interventi di assistenza tecnica.
- (p) Accessori e periferiche (ad es. tastiere amovibili e penne digitali) o altri componenti aggiuntivi, salvo diversa indicazione nelle «Opzioni del Piano di Garanzia», più il costo di sostituzione degli stessi qualora risultino incompatibili con un **Prodotto sostitutivo**.
- (q) Imperfezioni di schermi/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, oppure schermi incrinati.
- (r) Costo di componenti non coperti dalla garanzia del **Produttore** originale per il **Prodotto**, o di qualunque parte non operativa/non alimentata, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: parti in plastica o altre parti tra cui cavi di accessori, batterie (salvo per quanto diversamente stabilito dal presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili, tastierini, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.
- (s) Responsabilità o danni materiali derivanti dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'utilizzo del **Prodotto**.
- (t) Qualsiasi costo derivante dal guasto di qualunque elemento destinato a essere un bene di consumo.
- (u) Qualsiasi **Richiesta di intervento** a cui non venga acclusa la **Prova d'acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** accettiamo di trasferire la prestazione del **Contratto**.
- (v) Qualsiasi **Richiesta di intervento** per il ripristino di software o dati o per il recupero di dati dal **Suo Prodotto**.
- (w) 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.
- (x) Danni causati al **Suo Prodotto** durante la rimozione dell'unità SSD.
- (y) Qualsiasi **Richiesta di intervento** o prestazione ai sensi del presente **Contratto**, laddove pagare il costo di tale **Richiesta di intervento** o erogare tale prestazione possa esporci a sanzioni, divieti o restrizioni ai sensi di risoluzioni delle Nazioni Unite o a 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 non significa automaticamente che il Suo Contratto preveda una garanzia contro la Rottura del Suo Prodotto. Affinché una Richiesta di intervento venga presa in considerazione, Lei dovrà richiederCi una prima diagnosi del problema relativo al Suo Prodotto. Il presente Contratto non prevede alcuna garanzia per eventuali danni causati al Prodotto da una riparazione non autorizzata da Lei effettuata.**

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 dal verificarsi dell'incidente oggetto della **Richiesta di intervento** in garanzia. La mancata osservanza di tali 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 dell'eventuale **Rottura**.

Per un servizio ottimale, tenga a portata di mano la **Sua Prova d'acquisto** e **Ci** telefoni al numero che troverà all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. I **Nostr**i rappresentanti autorizzati acquisiranno prontamente i dati relativi al problema da **Lei** riscontrato con il **Prodotto** e tenteranno prima di tutto di risolvere la situazione per telefono e/o da remoto. Qualora **Noi** non riuscissimo a risolvere il problema per telefono e/o da remoto, **Le** forniremo il numero della **Richiesta di intervento** in garanzia e ulteriori istruzioni su come ottenere assistenza per il **Suo Prodotto**.

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

- (1) Una copia della **Sua Prova d'acquisto**,
- (2) Una breve descrizione scritta del problema da **Lei** riscontrato con il **Prodotto**,
- (3) L'indicazione ben visibile del numero della **Sua Richiesta di intervento** in garanzia che **Noi Le** abbiamo fornito.

NOTA: Se **Noi** dovessimo chieder**Le** di spedir**Ci** il **Prodotto**, **Le** forniremo indicazioni dettagliate su come farlo. Per quanto riguarda la spedizione, se **Lei** avrà seguito tutte le **Nostr**e istruzioni, **Noi** ci faremo carico dei costi di invio da e verso il **Suo** indirizzo. **La** invitiamo a prestare attenzione al trasporto e/o alla spedizione del **Prodotto**, poiché **Noi** non saremo responsabili dei costi della spedizione né dei danni dovuti a un eventuale imballaggio improprio da **Lei** effettuato. Il **Prodotto** resterà nella sfera della **Sua** responsabilità finché non sarà stato preso in carico da **Noi**.

Non allegghi nessun accessorio, gioco o altro bene personale quando **Lei** invia il **Suo Prodotto** a **Microsoft** per un intervento di assistenza, poiché **Microsoft** non sarà responsabile di tali beni.

**IMPORTANTE: NON APRIRE IL PRODOTTO. L'APERTURA DEL PRODOTTO POTREBBE CAUSARE DANNI NON CONTEMPLATI DALLA GARANZIA CONTRATTUALE E POTREBBE RENDERE IL SUO PRODOTTO INIDONEO A RICEVERE ASSISTENZA, ANCHE A TITOLO ONEROSO. GLI INTERVENTI DI ASSISTENZA SUL PRODOTTO POSSONO ESSERE ESEGUITI SOLTANTO DA NOI O DA PERSONALE TECNICO DA NOI AUTORIZZATO.**

### LE NOSTRE RESPONSABILITÀ

- (a) Dopo che **Lei** avrà restituito il **Suo Prodotto**, **Noi** provvederemo a ispezionarlo.
- (b) I costi di spedizione postale da **Lei** sostenuti **Le** saranno da **Noi** rimborsati qualora la **Richiesta di intervento** in garanzia risulti valida e l'affrancatura non fosse prepagata.
- (c) Se **Noi** appureremo che il **Suo Prodotto** ha subito un malfunzionamento secondo quanto previsto dal presente **Contratto**, **Noi** ne effettueremo la **Riparazione** o (a **Nostra** esclusiva discrezione) la **Sostituzione**. Non vi saranno spese a **Suo** carico se il malfunzionamento è stato causato da **Rottura**. La **sostituzione** potrà avvenire mediante un'unità ricondizionata o un **Prodotto** di funzionalità equivalente. Qualora **Noi** **sostituissimo** il **Suo Prodotto**, il **Suo Prodotto** originale diverrà di **Nostra** proprietà e il **Prodotto sostitutivo** diverrà di **Sua** proprietà. La garanzia per tale **Prodotto** continuerà per il **Periodo di validità** rimanente del **Contratto**, fermo restando il **Massimale**.
- (d) In caso di malfunzionamenti del **Suo Prodotto** dopo la scadenza del **Periodo di validità** del presente **Contratto**, il **Contratto** non fornirà più garanzie di alcun tipo. Dopo la scadenza del **Periodo di validità** del presente **Contratto**, è possibile che **Le** vengano addebitati eventuali servizi di diagnosi e riparazione da **Noi** effettuati per problemi riscontrati con il **Suo Prodotto**.

### LE SUE RESPONSABILITÀ

Per poter 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 riscontrati con il **Suo Prodotto**.
- (c) Rispondere a richieste di informazioni tra le quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelle seguenti: modello del **Suo Prodotto**, eventuali accessori collegati 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 presentare una **Richiesta di intervento** in garanzia.

- (e) Seguire le istruzioni fornite **Le** da **Noi** tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: evitare di inviare **Ci** prodotti e accessori non oggetto di **Riparazione** o **Sostituzione** e imballare il **Suo Prodotto** in conformità alle istruzioni di spedizione.
- (f) **Lei** è tenuto a effettuare periodicamente il backup di ogni software e serie di dati, in particolare prima dell'inizio di una qualsiasi **Riparazione**. Il presente **Contratto** non include il ripristino di software o dati né il recupero di dati da o verso il **Suo Prodotto**, e **Noi** non saremo in grado di trasferire tale software o tali dati verso il **Prodotto sostitutivo** che **Le** verrà eventualmente fornito. **Noi** non saremo in nessun caso responsabili del ripristino di software o dati né del recupero di dati da un qualsiasi **Prodotto**.

#### 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 estensione di garanzia fornita dalla presente **Contratto**.

#### RECESSO

##### IL SUO DIRITTO DI RECESSO

**Lei** ha diritto a 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, Dublin 18, D18 P521, Irlanda; in alternativa può telefonare a **Microsoft** al numero riportato all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o inviare un e-mail a [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

##### PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la **Sua** richiesta di recesso verrà effettuata entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, **Lei** riceverà un rimborso del cento per cento (100%) del prezzo da **Lei** pagato per il **Contratto**, a condizione che durante tale periodo non sia stata presentata alcuna **Richiesta di intervento**.

##### DOPO IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

Se la **Sua** richiesta di recesso verrà effettuata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del **Contratto**, a condizione che il **Massimale** non sia stato raggiunto, **Lei** riceverà un rimborso proporzionale del prezzo da **Lei** pagato per il **Contratto**.

##### DIRITTO DI RECESSO DA PARTE NOSTRA

Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Le** invieremo un preavviso scritto almeno trenta (30) giorni prima della data di decorrenza del recesso. Tale preavviso, che **Le** verrà inviato all'indirizzo (e-mail o fisico) riportato nella **Nostra** pratica, indicherà la motivazione e la data di decorrenza del recesso. Qualora **Noi** decidessimo di recedere dal presente **Contratto**, **Lei** riceverà un rimborso proporzionale, basato sugli stessi criteri sopraindicati 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**,
- (b) dichiarazioni deliberatamente false da parte **Sua**,
- (c) grave violazione da parte **Sua** degli obblighi previsti dal presente **Contratto**, in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

#### PROCEDURA DI RECLAMO

Facciamo sempre tutto il possibile per **fornirLe** un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, potrà comunicarlo a uno dei **Nostri** rappresentanti al numero di telefono disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com> oppure inviando un e-mail a [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

**Noi** prenderemo in carico ogni reclamo entro tre (3) giorni lavorativi, a meno che nel frattempo il problema non sia stato risolto con **Sua** soddisfazione. Il reclamo sarà oggetto di un'indagine approfondita. **La** aggiorneremo periodicamente 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 **Noi** non fossimo in grado di risolvere il reclamo entro trenta (30) giorni, **La** aggiorneremo sui tempi da **Noi** previsti per il completamento dell'indagine.

## PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

**Noi** ci impegniamo a tutelare la **Sua** privacy conformemente alle disposizioni dall'attuale Legislazione in materia di protezione dei dati («Legislazione»). Ai fini della Legislazione, **Microsoft** agisce da Titolare del trattamento. Per informazioni sulle modalità di trattamento dei **Suoi** dati personali da parte **nostra**, visiti <https://privacy.microsoft.com>.

### Dati personali sensibili

**Noi** potremmo avere l'esigenza di richiedere alcuni dati personali specifici, come le informazioni penali o sanitarie, ai fini della sottoscrizione o nell'ambito del processo di gestione delle **Richieste di intervento**. La fornitura di tali dati è fondamentale per consentir**Ci** di fornire l'assicurazione o gestire le **Richieste di intervento**. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per le finalità specifiche indicate nella **Nostra** informativa.

### Modalità di utilizzo e divulgazione dei Suoi dati personali

**Noi** useremo i dati personali, cioè qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, che **La** riguardano da **Noi** detenuti nei modi seguenti:

- Allo scopo di fornire la garanzia estesa, di gestire le **Richieste di intervento** e per qualunque altra finalità connessa. Ciò può comprendere l'assunzione di decisioni adottate con mezzi automatizzati, per l'esecuzione del **Contratto** tra **Noi** e **Lei**.
- Per finalità statistiche o di ricerca, e questo per i **Nostr**i legittimi interessi: affinché **Noi** possiamo analizzare l'attività storica, 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.
- Per **fornirLe** le informazioni, i prodotti e i servizi che **Lei Ci** ha richiesto o che **Noi** riteniamo possano **interessarLe**, nei casi in cui **Lei** abbia fornito il consenso ad essere contattato per tali finalità.
- Per comunic**arLe** eventuali modifiche al **Nostr**o servizio, e questo per quanto riguarda i **Nostr**i obblighi legali e normativi.
- Ai fini della tutela contro le frodi, il riciclaggio di denaro, il finanziamento del terrorismo e per rispettare obblighi legali o normativi in generale, e questo è necessario per adempiere ai **Nostr**i obblighi legali e normativi delle giurisdizioni all'interno della UE.

### Divulgazione dei Suoi dati personali

**Noi** ci riserviamo il diritto di trasmettere i **Suoi** dati personali a soggetti terzi che **Ci** forniscono prodotti o servizi, così come ai fornitori di servizi che erogano servizi per **Nostr**o conto. Tra questi soggetti terzi vi sono società del gruppo, broker, agenti, amministratori di soggetti terzi, altri intermediari assicurativi, uffici assicurativi di riferimento, agenzie di credito, agenzie di rilevamento delle frodi, avvocati/procuratori, contabili, autorità di regolamentazione e altri soggetti che possono essere incaricati per legge.

### Trasferimenti internazionali di dati

I dati personali da **Noi** raccolti sulla **Sua** persona potranno eventualmente essere trasferiti. **Ci** riserviamo il diritto di trasferire dati verso destinazioni esterne allo Spazio Economico Europeo («SEE»). Nell'eventualità che **Noi** trasferissimo **Suoi** dati personali 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. **Lei** può richiedere ulteriori informazioni su specifici trasferimenti o Paesi, oltre che sulle misure di salvaguardia adottate, rivolgendosi al nostro Responsabile della protezione dei dati.

### I Suoi Diritti

**Lei** 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 **Nostr**i legittimi interessi;
- c) accedere e ottenere copia dei dati personali in **Nostr**o 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 insufficienti, incompleti o inesatti.
- 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 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 **Lei** e il trattamento venga 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 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 **Suoi** dati 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**, o del rapporto commerciale in essere tra **Noi** e **Lei**, a meno che **Noi** non siamo tenuti a conservare tali dati per un periodo di tempo superiore a causa dei **Nostr**i 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 di Microsoft, 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 **Suo** domicilio 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 **Suoi** confronti.

#### CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

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

#### 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.

#### INTERESSA DELL'ACCORDO

Il presente **Contratto**, compresi il **Riepilogo della Garanzia**, 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 e Surface sono marchi del gruppo di società **Microsoft**.