

“ MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE ”
O
“ MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS ”

Contratto di Servizi
Termini & Condizioni

Si prega di conservare questo importante documento contenente i termini e le condizioni di servizio unitamente alla **Conferma di Acquisto** in un luogo sicuro, poiché saranno necessari in caso di **Richiesta di Protezione/Assistenza**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** sono intese come una preziosa guida di riferimento per aiutarvi a individuare e comprendere ciò che è oggetto di **Protezione** nel **Vostro Contratto**. Per qualsiasi domanda relativa alle informazioni contenute nel presente **Contratto**, o al **Vostra Protezione** in generale, Vi preghiamo di contattarci.

DEFINIZIONI

Nel presente **Contratto di Servizi**, i seguenti termini in maiuscolo e in grassetto hanno il significato qui specificato:

- **“Amministratore”**: Microsoft Ireland Operations Limited ubicata in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Website www.microsoft.com.
- **“Spese Amministrative”**: l'importo che siete tenuti a pagare, per ogni **Richiesta**, in relazione a determinati servizi inclusi nel presente **Contratto** (se del caso).
- **“Contratto di Servizi”, “Contratto”**: il presente documento che illustra in dettaglio tutte le disposizioni, le condizioni, le esclusioni e le limitazioni dei servizi di **Assistenza/Protezione** del **Contratto di Servizi Microsoft** Extended Hardware Service o del **Contratto di Servizi Microsoft** Extended Hardware Service Plus che è stato a **Voi** consegnato a seguito della finalizzazione dell'acquisto presso il **Nostro Rivenditore**.
- **“Assistenza/Protezione”** (servizi di), o anche **“Protetto/a, Protetti/e”**: ha il significato indicato nella sezione “Cosa è incluso nel servizio di **Assistenza/Protezione** - Disposizioni Generali” del presente **Contratto**.
- **“Guasto”**: il guasto meccanico e/o elettrico del **Prodotto Protetto** che lo rende inidoneo a svolgere la funzione per cui è stato concepito, compresi i difetti di materiale o di fabbricazione, ma non la normale usura, e che si verifica durante il normale utilizzo del **Prodotto**. La normale usura è esclusa.
- **“Limite di responsabilità”**: la **Nostra** responsabilità massima nei **Vostri** confronti per qualsiasi **Richiesta di Assistenza** e in totale nel corso della **Validità** del **Piano**, come specificato nella sezione “Opzioni del **Piano di Assistenza**”.
- **“Noi”, “Ci”, “Nostro”**: la parte o le parti obbligate a fornire il servizio ai sensi del presente **Contratto** in qualità di fornitore/obbligato del medesimo, nonché a gestire la pratica ai sensi del presente **Contratto** in qualità di **Amministratore**.
- **“Conferma di Acquisto”**: un documento numerato che conferma la data di sottoscrizione del presente **Contratto** in relazione al **Prodotto Protetto**, il **Vostro** nome e l'indirizzo, il periodo di **Validità della Protezione** e lo specifico **Piano** da **Voi** acquistato. Il presente **Contratto** non è valido senza una **Conferma di Acquisto**.
- **“Piano”**: la specifica sezione “Opzioni del **Piano**” del presente **Contratto** che **Voi** avete selezionato e acquistato, come confermato nella **Vostra Conferma di Acquisto**.
- **“Prodotto Protetto” o anche “Prodotto”**: il dispositivo idoneo della serie Microsoft Surface da **Voi** acquistato che risulta oggetto di **Assistenza/Protezione** in base al presente **Contratto**, esclusi i modelli Surface Hub e Surface Duo.
- **“Produttore” o anche “Microsoft”**: il **Produttore** di apparecchiature originali del **Prodotto**. Il sito web è www.microsoft.com.
- **“Richiesta(e)”**: una richiesta di **Assistenza/Protezione** presentata da **Voi** ai sensi del presente **Contratto**.
- **“Riparazione/i” o anche “Riparare”**: le azioni da **Noi** intraprese per aggiustare, riparare o ripristinare il **Vostro Prodotto Protetto** affinché torni in uno stato di buon funzionamento a seguito del verificarsi di un **Guasto** compreso nel presente **Contratto**. Le parti utilizzate per **Riparare** il **Prodotto Protetto** possono essere nuove, usate, ricondizionate o non originali del **Produttore**, ma devono essere conformi alle specifiche di fabbrica del **Prodotto** originale.
- **“Rivenditore”**: il venditore che è stato autorizzato da **Microsoft** a vendere a **Voi** il presente **Contratto**.
- **“Sostituire” o “Sostituzione” o “Sostitutivo”**: un articolo a **Voi** fornito in base al **Nostro** accordo nel caso in cui **Noi** stabiliamo che il **Prodotto Protetto** non sia idoneo per la **Riparazione**. Ci riserviamo il diritto di sostituire il **Prodotto Protetto** con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili. Non garantiamo che un prodotto **Sostitutivo** sia dello stesso modello, dimensione, formato o colore del **Prodotto Protetto** originario.
- **“Termine”, “Periodo”**: il periodo di tempo – successivo alla scadenza della garanzia del **Produttore** - indicato nella **Vostra Conferma di Acquisto** che rappresenta il periodo di validità delle disposizioni del presente **Contratto**.
- **“Voi”, “Vostro”**: l'acquirente/proprietario del **Prodotto Protetto** ai sensi delle disposizioni del presente **Contratto**.

TERRITORIO

Il presente **Contratto di Servizi** è valido e acquistabile solo nel territorio italiano.

PERIODO DI VALIDITÀ DEL CONTRATTO DI SERVIZI - DATA DI ENTRATA IN VIGORE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA/PROTEZIONE

Il servizio di **Assistenza/Protezione** in caso di **Guasto** inizia allo scadere della garanzia originale del **Produttore** per le parti e/o la manodopera e continua per il resto del **Periodo di Validità** indicato nella **Vostra Conferma di Acquisto** o fino al raggiungimento del **Limite di Responsabilità**, a seconda di quale dei due termini occorra prima.

PRODOTTO IDONEI AD ESSERE PROTETTI

Per essere idoneo a beneficiare del servizio di **Assistenza/Protezione** ai sensi del presente **Contratto di Servizi**, il **Prodotto** deve: (i) essere un **Prodotto Protetto**; (ii) essere stato acquistato presso **Microsoft** o presso un **Rivenditore** autorizzato; e (iii) avere una garanzia del **Produttore** di almeno dodici (12) mesi associata al **Prodotto**.

CHE COSA E' INCLUSO NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA/PROTEZIONE – DISPOSIZIONI GENERALI

Durante il **Periodo** descritto nella sezione "**Periodo di Validità del Contratto di Servizi** - Data di Efficacia della **Protezione**", in caso di **Richiesta** di **Assistenza/Protezione** fornita dal presente **Contratto**, a **Nostra** esclusiva discrezione, il presente **Contratto** prevede quanto segue:

- i. la fornitura di manodopera e/o parti necessarie per la **Riparazione** del **Prodotto Protetto**, oppure:
- ii. la **Sostituzione** del **Prodotto Protetto** in luogo di tale **Riparazione**; oppure:
- iii. direttamente la **Sostituzione** del **Prodotto Protetto**, se prevista nel **Vostro Piano**.

Noi Ripareremo o **Sostituiremo** il **Vostro Prodotto** in base alle disposizioni del presente **Contratto**. Se decidiamo di **Sostituire** il **Vostro Prodotto**, i progressi tecnologici potranno risultare in un **Prodotto Sostitutivo** con un prezzo di vendita inferiore a quello del **Prodotto Protetto** originario, e in tal caso non verrà erogato alcun rimborso basato sulla differenza di costo dell'articolo **Sostituito**. Tutte le parti o unità **Sostituite** ai sensi del presente **Contratto** diverranno interamente di **Nostra** proprietà.

Quando viene effettuata una **Sostituzione** in luogo di una **Riparazione**, tutti gli accessori, gli annessi e/o le periferiche che sono integrati con il **Prodotto**, ma che non sono stati forniti e inclusi dal **Produttore** nella confezione e con la vendita originale del **Prodotto Protetto**, non saranno inclusi in tale **Sostituzione**.

Per maggiori dettagli, consultare la sezione "Condizioni del **Piano** " applicabile al **Vostro Piano**.

AVVERTENZE IMPORTANTI RELATIVE ALLA PROTEZIONE FORNITA DAL PRESENTE CONTRATTO DI SERVIZI

- A. Se **Noi** provvediamo ad una **Sostituzione**, possono essere applicate alcune o tutte tra le seguenti condizioni:
 - ▶ **Ci** riserviamo il diritto di **Sostituire** un **Prodotto** difettoso con un articolo nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili, che potrebbe non essere dello stesso modello, dimensione o colore del **Prodotto** originario.
 - ▶ I progressi tecnologici possono far sì che il un **Prodotto Sostitutivo** abbia un prezzo al dettaglio o di mercato inferiore a quello del **Prodotto** originario e, in tal caso, il presente **Contratto** non prevede alcun rimborso per detta differenza di prezzo.
 - ▶ Tutte le parti, i componenti o le intere unità del **Prodotto Sostituite** in base alle disposizioni di cui al presente **Contratto** diventeranno interamente di **Nostra** proprietà.
- B. Il servizio di **Protezione/Assistenza** fornita dal presente **Contratto** non sostituisce né consente la duplicazione di benefici durante il periodo di validità della garanzia legale. Durante tale periodo, tutto ciò che è **Protetto** dalla garanzia del **Produttore** è di esclusiva responsabilità di quest'ultimo e non sarà **Protetto** dal presente **Contratto**, indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di adempiere ai propri obblighi.
- C. La **Protezione** fornita dal presente **Contratto** è limitata a quanto specificamente ivi descritto, per come applicabile al **Vostro Contratto**. Tutto ciò che non è specificamente previsto nel presente documento non è oggetto di alcuna prestazione di **Assistenza/Protezione** (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o da società ad essa affiliate).
- D. Le **Vostre** Responsabilità: è **Vostra** responsabilità eseguire regolarmente il backup di qualsiasi software e/o di tutti i dati, in particolare prima dell'inizio di qualsiasi servizio oggetto di **Protezione** ai sensi del presente **Contratto**. I servizi di trasferimento o ripristino di software e/o di dati non sono oggetto del servizio di **Protezione** di cui al presente **Contratto**.
- E. Nel caso di un incidente in cui un determinato **Guasto** non sia stato identificato dal **Nostro** servizio di assistenza autorizzato, **Voi** siete responsabili di tutti i costi associati a tale servizio, comprese eventuali spese di spedizione.

CONDIZIONI DEL PIANO DI ASSISTENZA

(per come indicate nella **Vostra Conferma di acquisto** ed a **Voi** applicabili)

I dettagli relativi al **Vostro Contratto di Servizi** sono disponibili all'indirizzo: <https://mybusinessservice.surface.com>.

Al momento della sottoscrizione, il presente **Contratto** fornisce il servizio di **Protezione/Assistenza** descritto alla sezione "Che cosa è incluso nel servizio di **Assistenza/Protezione** – Disposizioni Generali", compresi i **Guasti** e in base alle seguenti disposizioni:

PRODOTTI PROTETTI DAL PIANO DI ASSISTENZA SURFACE

Il dispositivo della serie Surface e tutti gli altri componenti contenuti nella confezione originale del medesimo, quali gli accessori a marchio Surface e l'alimentatore con gli eventuali cavi collegati, sono **Protetti** dal presente **Piano**.

SERVIZIO DI ASSISTENZA/PROTEZIONE OFFERTA DAL PIANO SURFACE - LIMITAZIONI

Nell'ambito del **Vostro Piano** Surface, la **Vostra Protezione** è fornita per un massimo di due (2) **Richieste** per un **Prodotto Protetto** e un massimo di una (1) **Richiesta** per gli accessori e l'alimentatore a marchio Surface, se inclusi nella confezione originale del dispositivo (come indicato nella tabella sottostante), durante il **Periodo di Validità del Contratto**, per la **Riparazione** e/o la **Sostituzione** del Vostro dispositivo in caso di **Guasto**, in base al **Limite di Responsabilità** previsto.

UNA VOLTA RAGGIUNTO IL LIMITE DI DUE (2) **RICHIESTE** PER I DISPOSITIVI DELLA SERIE SURFACE, IL SERVIZIO DI **ASSISTENZA/PROTEZIONE** PREVISTO DAL PRESENTE **PIANO** CESSERÀ, INDIPENDENTEMENTE DAL TEMPO RESIDUO PREVISTO DALL'ATTUALE **PERIODO DI VALIDITÀ DEL CONTRATTO**.

PRODOTTI PROTETTI	NUMERO MASSIMO DI RICHIESTE COPERTE
Dispositivo della serie Surface	due (2)
Alimentatore con cavi di collegamento se incluso nella confezione originale del Prodotto	uno (1)
Accessori a marchio Surface, se inclusi nella confezione originale del Prodotto.	uno (1) per accessorio

SPESA AMMINISTRATIVA

Nell'ambito del **Vostro Piano** Surface non è richiesta alcuna **Spesa Amministrativa**.

PROTEZIONE DEL PRODOTTO SOSTITUTIVO

Un **Prodotto Sostitutivo** fornito nell'ambito del presente **Piano** sarà automaticamente considerato come il **Prodotto Protetto** a cui si fa riferimento nelle disposizioni del presente **Contratto** e la **Copertura** per tale **Prodotto Sostitutivo** continuerà per il resto del **Periodo di Validità** del **Vostro Contratto** in corso (a condizione che vi sia un periodo di tempo residuo nell'ambito del **Periodo di Validità** del **Contratto** e che il **Limite di Responsabilità** non sia stato raggiunto). Una **Sostituzione** non comporta un'estensione del **Periodo di Validità** del **Vostro Contratto** in corso.

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI: SERVIZIO DI SCAMBIO AVANZATO (PER MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, QUESTO SERVIZIO È COMPRESO)

Se avete pagato per il servizio opzionale di "Servizio di Scambio Avanzato" in relazione al vostro **Prodotto Protetto**, **Noi** vi forniremo un **Prodotto Sostitutivo** ("dispositivo di sostituzione anticipata") che vi sarà consegnato in anticipo rispetto alla ricezione da parte **Nostra** del **Prodotto** difettoso. In cambio, il **Prodotto** difettoso deve essere a **Noi** restituito entro dieci (10) giorni di calendario dal ricevimento della conferma di consegna del **Prodotto Sostitutivo**, o un periodo più lungo con **Noi** concordato. Se il **Prodotto** difettoso non viene a **Noi** restituito entro i termini richiesti o concordati, sarà a **Voi** addebitato un costo per il dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita al dettaglio del **Prodotto Sostitutivo** stabilito dal **Produttore**.

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI: CONSERVAZIONE DEL DRIVE (SSD) (PER MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, QUESTO SERVIZIO È INCLUSO)

Se avete pagato per il servizio opzionale "Conservazione del Drive (SSD)" per la conservazione del Solid-State Drive (SSD) del **Prodotto Protetto**, il **Vostro Prodotto Protetto** sottoposto a manutenzione includerà un nuovo SSD senza alcun costo aggiuntivo. Questa opzione è disponibile solo sui dispositivi **Microsoft** in cui l'SSD è commercializzato come rimovibile nella scheda delle specifiche tecniche contenuta nella pagina del **Vostro Prodotto Protetto**.

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI: SERVIZIO DI SPEDIZIONE IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO (PER MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, QUESTO SERVIZIO È INCLUSO)

Se avete acquistato il servizio opzionale "Servizio di Spedizione il giorno lavorativo successivo", questo servizio prevede la consegna notturna da parte di un corriere di un **Prodotto Sostitutivo** (da noi stabilito) alla **Vostra** sede indicata nel **Nostro** archivio, secondo le seguenti modalità:

- un (1) giorno lavorativo dopo la **Nostra** autorizzazione della **Vostra Richiesta**, se questa è stata autorizzata da **Noi** prima delle ore 12:00 (ora dell'Europa centrale, "CET"); oppure:
- due (2) giorni lavorativi se la **Vostra Richiesta** viene autorizzata da **Noi** dopo le ore 12:00 CET.

Il servizio di consegna tramite corriere notturno è soggetto alle seguenti condizioni:

- se intendete utilizzare il servizio "Servizio di Spedizione il giorno lavorativo successivo", dovrete confermare la disponibilità del corriere notturno nella **Vostra** località PRIMA della sottoscrizione del presente **Contratto**. È possibile darne conferma tramite il sito web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> che riporta i codici postali presso i quali il presente servizio opzionale è disponibile; e
- la disponibilità dei corrieri autorizzati da **Microsoft** per la consegna notturna.

Ai fini della presente "Servizio di Spedizione il giorno lavorativo successivo", per "giorno lavorativo" si intende dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi standard.

CHE COSA NON È OGGETTO DI PROTEZIONE - ESCLUSIONI

IL PRESENTE **CONTRATTO DI SERVIZI** NON COPRE ALCUNA **RICHIESTA DI ASSISTENZA/PROTEZIONE** IN RELAZIONE A O DERIVANTE DA:

- Danni accidentali che occorrono mentre si maneggia il **Prodotto**, vale a dire i danni derivanti dalla caduta involontaria del **Prodotto Protetto**, dal versamento di liquidi o dalla rottura involontaria dello schermo.
- Condizioni preesistenti da **Voi** riscontrate o conosciute ("Condizioni Preesistenti") si riferisce a danni o difetti associati al **Prodotto** che esistevano prima della sottoscrizione del presente **Contratto**.
- Imballaggio e/o trasporto impropri da parte **Vostra** o del **Vostro** rappresentante con conseguente danneggiamento del **Prodotto** in transito, incluso il bloccaggio improprio del **Prodotto** durante il trasporto.
- Perdita di profitto o danni associati o conseguenti ad una perdita indiretta di qualsiasi tipo, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: (i) danni materiali, perdita di tempo, perdita di dati o perdita di reddito derivante da un **Guasto** definito, da un malfunzionamento meccanico/elettrico non definito, da servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o dalle sue affiliate o da qualsiasi altro soggetto, o da qualsiasi altro tipo di danno di o in associazione con il **Prodotto**, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli apparecchi non protetti utilizzati in associazione

- con il **Prodotto**; (ii) ritardi nella prestazione dei servizi o l'impossibilità di prestare il servizio per qualsiasi motivo; (iii) l'indisponibilità di qualsiasi parte/componente; (iv) qualsiasi costo da **Voi** sostenuto associato ad allestimenti personalizzati applicati al **Prodotto**, come ad esempio supporti, sostegni, nicchie personalizzate e simili forniti da terzi; oppure (v) un **Prodotto Sostitutivo** che sia di modello, dimensione, formato o colore diverso da quello del **Prodotto Protetto** originario.
- e) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o **Riparazioni** effettuate da chiunque non sia un tecnico da **Noi** autorizzato o che non sia conforme alle specifiche del **Produttore**.
 - f) Danni dovuti a congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazione o piegatura.
 - g) Usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
 - h) Il trattare intenzionalmente il **Prodotto** con modalità dannose, lesive, dolose, incaute o nocive che ne causino il danneggiamento e/o il malfunzionamento.
 - i) Danni o malfunzionamenti del **Vostro Prodotto** causati da o attribuiti a contenuti digitali, software (precaricati o meno), inclusi, senza limitazioni, il funzionamento di un virus informatico, la mancanza di disponibilità di aggiornamenti software o qualsiasi altro malfunzionamento di software/digitale.
 - j) Perdita, furto, danneggiamento, atti vandalici o scomparsa.
 - k) Eventi che si verificano a causa di forza maggiore, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sommossa, radiazioni nucleari, guerra/atto governativo ostile o intenzionale, azione o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni atmosferiche o a pericoli naturali, crollo, esplosione o collisione di o con un altro oggetto, incendio, qualsiasi tipo di precipitazione o umidità, fulmine, sporcizia/sabbia o fumo, o qualsiasi altro malfunzionamento delle telecomunicazioni.
 - l) Mancata esecuzione della manutenzione raccomandata dal **Produttore**, funzionamento/stoccaggio del **Prodotto** in condizioni non conformi alle specifiche o alle istruzioni del **Produttore**.
 - m) **Prodotti** soggetti a richiamo, garanzia o rilavorazione da parte del **Produttore** per **Riparare** difetti di progettazione o di componenti, costruzione impropria o errori del **Produttore** stesso, indipendentemente dalla capacità di quest'ultimo di pagare tali **Riparazioni**.
 - n) **Prodotti** con numeri di serie rimossi o alterati.
 - o) Danni estetici in qualsiasi modo causati al **Vostro Prodotto**, inclusi sfregamenti, graffi e ammaccature, a meno che tali danni non comportino la perdita di funzionalità.
 - p) Normale manutenzione periodica o preventiva, regolazione, modifica o assistenza.
 - q) Accessori o elementi aggiuntivi non elencati nella clausola "**Prodotto Protetto**" di cui sopra (a prescindere dal fatto che siano stati originariamente forniti da **Microsoft** nell'ambito di un singolo acquisto in confezione unica).
 - r) Costo dei componenti non protetti dalla garanzia originale del **Produttore** del **Prodotto**, o qualsiasi parte non funzionante/non alimentata, inclusi, ma non limitatamente a, parti in plastica o altro, quali cavi accessori, batterie (salvo diverse indicazioni contenute nel presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili, tastiere, corpo o stampo in plastica, interruttori e cablaggi.
 - s) Responsabilità o danni alla proprietà, o lesioni o morte di qualsiasi persona derivanti dal funzionamento, dalla manutenzione o dall'uso del **Prodotto**, o di un **Prodotto Sostitutivo** fornito in base alle disposizioni del presente **Contratto**.
 - t) Qualsiasi costo derivante dal malfunzionamento di un articolo destinato a essere un articolo usurabile.
 - u) qualsiasi **Richiesta** nel caso in cui non sia stato fornito la **Vostra Conferma di Acquisto**, salvo nel caso in cui **Noi** acconsentiamo a trasferire i vantaggi derivanti dal **Contratto**.
 - v) Qualsiasi **Richiesta** per il ripristino di software o dati, o per il recupero di dati dal **Vostro Prodotto**.
 - w) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa direttamente o indirettamente causata da, o a cui ha contribuito, o derivante dall'uso o dal funzionamento, come mezzo per infliggere danni, di qualsiasi computer, sistema informatico, programma software, codice maligno, virus o processo informatico o di qualsiasi altro sistema elettronico.
 - x) Qualsiasi **Richiesta** o prestazione ai sensi del presente **Contratto** nella misura in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale **Richiesta** o la fornitura di tale prestazione ci esporrebbe a sanzioni, divieti o restrizioni ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite, o delle sanzioni commerciali o economiche, delle leggi o dei regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito, degli Stati Uniti d'America o di altre leggi applicabili.
 - y) Qualsiasi perdita derivante dall'accesso o dall'uso non autorizzato di qualsiasi sistema, software, hardware o firmware, o qualsiasi modifica, riprogrammazione, distruzione o cancellazione di dati o software con qualsiasi mezzo.

COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA

IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA NON SIGNIFICA AUTOMATICAMENTE CHE IL GUASTO AL VOSTRO PRODOTTO SIA OGGETTO DEL PRESENTE CONTRATTO DI SERVIZI. PER POTER PRENDERE IN CONSIDERAZIONE UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA, È NECESSARIO CONTATTARCI PER UNA PRIMA DIAGNOSI DEL PROBLEMA RICONTRATO SUL VOSTRO PRODOTTO. IL PRESENTE CONTRATTO NON PREVEDE ALCUNA PROTEZIONE PER EVENTUALI DANNI CAUSATI AL PRODOTTO DA RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE.

Si prega di tenere a portata di mano la **Conferma di Acquisto** e di chiamarci al numero di telefono che trovate all'indirizzo: <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o visitare il sito: <https://mybusinessservice.surface.com>. I **Nostri** rappresentanti autorizzati acquisiranno tempestivamente i dettagli relativi al problema da **Voi** riscontrato con il **Prodotto** e cercheranno innanzitutto di risolvere la situazione per telefono e/o a distanza. Qualora non riuscissimo a risolvere il problema per telefono e/o a distanza, riceverete un numero di pratica relativo alla **Vostra Richiesta** di **Assistenza/Protezione** e ulteriori istruzioni su come ottenere un intervento di **Assistenza/Protezione** per il **Vostro Prodotto**.

Si prega di non portare o restituire il **Vostro Prodotto** al **Rivenditore** o di non spedire il **Vostro Prodotto** in alcun luogo, a meno che non vi sia impartita un'istruzione in tal senso da parte **Nostra**. Se Vi viene richiesto di portare il **Prodotto** presso un servizio di **Assistenza** autorizzato vicino a **Voi** o presso un **Rivenditore**, o se Vi viene richiesto di spedire il **Prodotto** altrove (ad esempio presso un centro di deposito autorizzato), assicuratevi di accludere al **Vostro Prodotto** quanto segue:

- a) il **Prodotto** difettoso;
- b) una copia della **Vostra Conferma di Acquisto**;
- c) una breve descrizione scritta del problema da **Voi** riscontrato con il **Prodotto**; e
- d) un'annotazione ben visibile del numero di pratica relativo alla **Richiesta** di **Assistenza/Protezione** che Vi abbiamo fornito.

NOTA: Se Vi chiediamo di spedire il **Prodotto** altrove, Vi forniremo istruzioni specifiche su come farlo. Per quanto riguarda il servizio di spedizione per posta, **Noi** pagheremo le spese di spedizione da e verso la **Vostra** sede a condizione che seguiate attentamente tutte le **Nostre** istruzioni. Siete invitati a prestare attenzione durante il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, in quanto **Noi** non siamo responsabili per eventuali spese di trasporto o danni dovuti a un imballaggio non corretto effettuato da parte **Vostra**.

La **Protezione** viene fornita solo per le **Riparazioni** idonee eseguite da un riparatore, da un **Rivenditore** o da un centro di deposito da **Noi** autorizzato. Se il **Periodo di Validità** scade nel corso di una **Richiesta di Assistenza/Protezione** approvata, il servizio di **Protezione/Assistenza** fornita dal presente **Contratto** sarà prorogata fino alla data in cui la **Richiesta** approvata in corso sarà stata completamente soddisfatta in conformità con i termini e le condizioni del **Contratto** stesso.

RINNOVABILITÀ

Il servizio di **Protezione/Assistenza** previsto dal presente **Contratto** di servizi non è rinnovabile. Il Contratto di Servizi termina alla data di scadenza accordata tra le parti.

TRASFERIBILITÀ

Il servizio di **Protezione/Assistenza** previsto dal presente **Contratto** di servizi non può essere da **Voi** trasferita ad alcun altro soggetto o prodotto.

CANCELLAZIONE

IL VOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Potete recedere dal presente **Contratto** in qualsiasi momento informandoci del recesso ai seguenti recapiti:

Tramite e-mail all'indirizzo: msepsbus@microsoft.com oppure per via Telefonica, chiamando il numero che trovate all'indirizzo <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Oppure potete scriverci all'indirizzo: **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino n. 18, D18 P521, Irlanda. È possibile utilizzare il modulo di recesso riportato alla fine di questo documento contenente i termini e le condizioni del **Contratto** (Allegato 1).

Se la **Vostra** richiesta di recesso avviene entro trenta (30) giorni dalla data di sottoscrizione del **Contratto**, riceverete un rimborso pari al cento per cento (100%) del prezzo/corrispettivo pagato alla sottoscrizione del Contratto, al netto di eventuali **Richieste di Assistenza** da **Noi** pagate.

Se la **Vostra** richiesta di disdetta viene presentata dopo trenta (30) giorni dalla data di sottoscrizione del **Contratto**, riceverete un rimborso proporzionale del prezzo/corrispettivo di sottoscrizione del **Contratto** da **Voi** pagato, al netto di eventuali **Richieste di Protezione/Assistenza** da **Noi** corrisposte.

IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

In caso di risoluzione del presente **Contratto** da parte **Nostra**, Vi invieremo una comunicazione scritta almeno trenta (30) giorni prima della data effettiva di risoluzione. Tale comunicazione sarà inviata al **Vostro** indirizzo presente nel **Nostro** archivio (e-mail o indirizzo fisico, a seconda dei casi), con l'indicazione del motivo e della data di efficacia della risoluzione. In caso di recesso del presente **Contratto** da parte **Nostra**, riceverete un rimborso pro-rata basato sugli stessi criteri di cui sopra e non si applicherà alcuna spesa.

Possiamo risolvere il presente **Contratto** solo per i seguenti motivi:

- mancato pagamento del prezzo/corrispettivo di sottoscrizione del **Contratto** da parte **Vostra**;
- dichiarazioni deliberatamente false da parte **Vostra**; oppure
- violazione sostanziale degli obblighi previsti dal presente **Contratto** da parte **Vostra** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

PROCEDURA DI RECLAMO

È **Nostra** ferma intenzione fornirVi un servizio di prima classe. Tuttavia, qualora non siate soddisfatti del servizio, **Vi** preghiamo di informare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero di telefono che trovate all'indirizzo: <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> oppure per email all'indirizzo: msepsbus@microsoft.com.

Risponderemo entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Se non è possibile fornire una risposta completa entro questo termine (ad esempio, perché è necessaria un'indagine approfondita), Vi forniremo una risposta provvisoria che Vi indicherà quali sono le azioni in corso per trattare il Vostro reclamo, quando potete aspettarvi una risposta completa e da chi. Nella maggior parte dei casi il reclamo verrà risolto entro quattro (4) settimane.

Quanto sopra non pregiudica il **Vostro** diritto ad agire in giudizio o ad instaurare una procedura per la risoluzione alternativa delle controversie.

PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

PROTEZIONE DEI DATI

Ci impegniamo a proteggere e rispettare la **Vostra** privacy in conformità con la normativa vigente in materia di protezione dei dati ("Normativa"). Ai fini della Legislazione, i Titolari del trattamento dei dati sono **Microsoft** e l'**Amministratore**. Sottoscrivendo il presente **Contratto di Servizi**, **Voi** acconsentite alla rilevazione e all'elaborazione dei dati da parte **Nostra** per **Vostro** conto quando forniamo i servizi previsti dal presente **Contratto**. Di seguito è riportato

un riepilogo delle principali modalità di trattamento dei **Vostri** dati personali da parte **Nostra**. Per ulteriori informazioni, visitate il **Nostro** sito web all'indirizzo: <https://privacy.microsoft.com>.

COME UTILIZZIAMO I VOSTRI DATI PERSONALI E CON CHI LI CONDIVIDIAMO

Tratteremo i dati personali, ossia qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, in **Nostro** possesso, secondo le seguenti modalità:

- a) ai fini del trattamento delle **Richieste** e per qualsiasi altro scopo correlato. Ciò può includere decisioni prese con mezzi automatizzati, ai fini dell'esecuzione del **Contratto** tra **Noi** e **Voi**;
- b) per scopi di ricerca o statistici, per i **Nostri** legittimi interessi: per analizzare l'attività storica, per migliorare gli algoritmi di valutazione e per aiutare a prevedere l'impatto commerciale futuro, per promuovere gli interessi commerciali, per migliorare l'offerta di prodotti e per sviluppare nuovi sistemi e processi e per adempiere a obblighi legali basati su una giurisdizione al di fuori dell'UE;
- c) per fornirvi informazioni, prodotti o servizi da **Voi** richiesti o che riteniamo possano interessarvi, qualora abbiate acconsentito a essere contattati per tali scopi;
- d) notificarvi le modifiche apportate al **Nostro** servizio, ai fini dell'adempimento dei **Nostri** obblighi legali e normativi;
- e) per prevenire frodi, riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo e per adempiere a obblighi legali o normativi generali; ciò è necessario per soddisfare i **Nostri** obblighi legali e normativi basati sulla normativa applicabile all'interno dell'UE.

DIVULGAZIONE DEI VOSTRI DATI PERSONALI

Possiamo divulgare i **Vostri** dati personali a terzi coinvolti nella fornitura di prodotti o servizi a **Noi** o a fornitori di servizi che svolgono servizi per **Nostro** conto, tra cui, società del gruppo, agenti, amministratori terzi, assicuratori, istituti di credito, agenzie di rilevamento delle frodi, contabili, autorità di regolamentazione, e nella misura in cui ciò sia richiesto dalla legge.

TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI DATI

I dati personali che acquisiamo da **Voi** possono essere trasferiti, elaborati e conservati in una destinazione al di fuori del Regno Unito e dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Attualmente trasferiamo i dati personali al di fuori del Regno Unito e del SEE negli Stati Uniti. Qualora trasferissimo i Vostri dati personali al di fuori del Regno Unito e del SEE, adotteremo tutte le misure necessarie per garantire che siano trattati in modo sicuro e in conformità con la presente informativa sulla privacy e la relativa Normativa. Ai fini della protezione dei dati utilizziamo le "Clausole contrattuali standard" approvate dalla Commissione Europea con tali parti.

I VOSTRI DIRITTI

Gli individui facenti parte del SEE hanno diversi diritti in relazione ai loro dati personali. Tali diritti si applicano solo in determinate circostanze e sono soggetti a specifiche esenzioni legali. Tali diritti includono anche la facoltà di richiedere una copia delle informazioni personali che Vi riguardano in **Nostro** possesso.

Avete il diritto di:

- a) opporvi in qualsiasi momento al trattamento dei **Vostri** dati personali per finalità di marketing diretto;
- b) opporvi al trattamento dei **Vostri** dati personali qualora 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 tali dati personali sono trattati;
- d) richiedere la cancellazione dei **Vostri** dati personali;
- e) chiedere di aggiornare o correggere qualsiasi dato inadeguato, incompleto o inesatto;
- f) limitare il trattamento dei **Vostri** dati;
- g) chiederci di fornire i **Vostri** dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, oppure chiedere che vengano "trasferiti" direttamente a un altro titolare del trattamento, ma in ogni caso solo se il trattamento è basato sul **Vostro** consenso o sull'esecuzione di un contratto stipulato con **Voi** e se il trattamento è svolto in modo automatizzato;
- h) presentare un reclamo all'autorità locale preposta alla protezione dei dati personali; e
- i) revocare il **Vostro** consenso in qualsiasi momento qualora il trattamento sia basato sul medesimo, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prima della sua revoca.

CONSERVAZIONE DEI DATI

I **Vostri** dati non saranno conservati più a lungo del necessario e saranno gestiti in conformità alla **Nostra** politica di conservazione dei dati. Nella maggior parte dei casi il periodo di conservazione sarà di dieci (10) anni dopo la scadenza del **Contratto** o del rapporto commerciale con **Voi**, a meno che non ci venga richiesto di conservare i dati per un periodo più lungo per esigenze aziendali, legali o normative.

Per maggiori informazioni relative all'utilizzo da parte Nostra dei **Vostri** dati personali, Vi preghiamo di contattarci all'indirizzo: <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSIZIONI GENERALI

- A. **Subappalto; Cessione.** Possiamo subappaltare o assegnare a terzi l'esecuzione dei **Nostri** obblighi, ma in tal caso non saremo sollevati dai **Nostri** obblighi nei **Vostri** confronti.
- B. **Rinuncia; Separabilità.** L'omissione o il ritardo di una Parte nell'applicazione di una qualsiasi disposizione del presente documento non costituirà una rinuncia a tale diritto. Qualora una qualsiasi disposizione delle presenti condizioni dovesse essere dichiarata inapplicabile o non valida ai sensi di

una qualsiasi legge vigente, tale disposizione dovrà essere interpretata conformemente a quanto stabilito dall'autorità legale, mentre per tutti gli altri aspetti i termini e le condizioni rimarranno pienamente validi ed efficaci.

- C. **Avvisi. Acconsentite espressamente a essere contattati, per qualsiasi scopo, a qualsiasi numero di telefono o indirizzo fisico o elettronico da Voi fornito. Tutti gli avvisi o le richieste relativi al presente Contratto saranno in forma scritta e potranno essere inviati con qualsiasi mezzo ragionevole, tra cui posta, e-mail, SMS o corriere notturno commerciale autorizzato.** Le comunicazioni a **Voi** rivolte si considerano consegnate quando sono state inviate tramite l'indirizzo e-mail che ci avete fornito, oppure sette (7) giorni dopo l'invio per posta all'indirizzo postale da **Voi** indicato.
- D. **Legge.** La legge applicabile al **Contratto** è quella italiana. I tribunali italiani hanno giurisdizione non esclusiva per le controversie che dovessero insorgere tra le parti del presente **Contratto**.

INDIVISIBILITÀ DEL CONTRATTO

Il presente **Contratto di Servizio**, compreso la **Conferma di Acquisto**, i termini, le condizioni, le limitazioni, le eccezioni e le esclusioni costituiscono l'intero accordo tra **Noi** e **Voi** e nessuna dichiarazione, promessa o condizione non contenuta nel presente documento potrà modificare tali elementi, ad eccezione di quanto previsto dalla legge.

Microsoft e Surface sono marchi commerciali del gruppo **Microsoft**.

Per accettazione dei termini e condizioni del Contratto di servizi

(Tu)

ALLEGATO 1**Modulo di recesso**

Se desiderate recedere dal Contratto di Servizi, vi preghiamo di compilare e restituire il presente modulo di recesso a

(i) Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino n. 18, D18 P521, Irlanda; o

(ii) alla email msepbus@microsoft.com.

Con la presente intendo recedere dal Contratto di servizi da me stipulato per il/i seguente/i dispositivo/i):- Non siete sicuri di quale dispositivo siete in possesso? [Scopritelo cliccando qui](#)

-Nome del cliente:

- Numero di serie del dispositivo:

-Firma del cliente

-Data