

“MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS PLUS FOR DUAL-SCREEN DEVICES”

Condizioni Generali - Rottura e Danni Accidentali con il servizio di spedizione il giorno lavorativo successivo

La ringraziamo di aver recentemente acquistato “Microsoft Complete for Business Plus For Dual-Screen Devices”. La preghiamo di conservare questo importante documento (“**Contratto di servizio**”, “**Contratto**”) assieme alla **Prova d’Acquisto** in un luogo sicuro, in quanto Le saranno entrambi richiesti al momento di un **Reclamo**. Le informazioni contenute nel presente **Contratto** sono da intendersi come preziosa guida di riferimento per aiutarla a individuare e comprendere “**COSA È COPERTO**” dal presente **Contratto**. Per eventuali domande riguardanti le informazioni contenute nel presente **Contratto**, o sul suo oggetto in generale, contatti **Microsoft** all’indirizzo <https://support.microsoft.com>

Questo **Prodotto** soddisfa le esigenze e le richieste di chi desidera assicurarsi che il proprio dispositivo sia protetto da (eventuali) **Guasti** e **Danni accidentali**.

DEFINIZIONI

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

- “**Danno accidentale**” danno fisico al **Prodotto** a seguito di un incidente improvviso e imprevisto che influisce sulla funzionalità del **Suo Prodotto** e non è altrimenti specificamente escluso dal presente **Contratto**.
- “**Gestore/Gestore dei reclami**”: **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.
- “**Guasto**”: il guasto meccanico e/o elettrico del **Prodotto** che ne determina l’impossibilità di svolgere la funzione prevista, causato da difetti nei materiali o nella lavorazione.
- “**Reclamo**”: una richiesta di **Ricambio** o **Sostituzione** in base al presente **Contratto** da **Lei** effettuata.
- “**Perdita indiretta**”: una perdita o un costo da **Lei** sostenuto e derivante da un evento assicurato, ma che di per sé non è specificamente coperto dal presente **Contratto**, inclusa una perdita di guadagno o profitto, perdita di utilizzo o di dati o altri costi aggiuntivi.
- “**Limite di responsabilità**”: il massimo che siamo tenuti a pagare per qualsiasi **Reclamo** e complessivamente per tutta la **Durata** del **Contratto**.
- “**Produttore**”, “**Microsoft**”: il produttore dell’apparecchiatura originale che è anche il **Gestore/Gestore dei reclami** ai sensi del presente **Contratto**.
- “**Prezzo di acquisto originale**”: l’importo pagato da **Lei** per il/i **Prodotto/i** coperto/i, escluse eventuali tasse e/o commissioni applicabili, come indicato nella **Sua Prova di acquisto**.
- “**Condizione preesistente**”: danni o difetti associati al **Prodotto** ed esistenti prima dell’acquisto del presente **Contratto**.
- “**Prodotto/i**”: il dispositivo **Microsoft** da **Lei** acquistato che è **Coperto** ai sensi del presente **Contratto** ed elencato nella Sezione “Cosa è coperto”
- “**Prova di acquisto**”: la ricevuta di acquisto originale fornita dal punto vendita che conferma la data in cui è stato acquistato il presente **Contratto** unitamente al **Prodotto**, e il **Periodo** di validità.
- “**Riparazione/i**”: le azioni volte a sistemare, riparare o ripristinare il **Suo Prodotto** a uno stato correttamente funzionante a seguito di un **Reclamo per Guasto** o **Danno accidentale**. *Le parti usate per riparare il **Prodotto** possono essere nuove, usate o ricondizionate nel rispetto delle specifiche di fabbrica del **Prodotto** originale.*
- “**Rivenditore**”: il venditore che è stato autorizzato da **Microsoft** e da **Noi** a venderLe il presente **Contratto**.
- “**Sostituzione**” o “**Ricambio/i**”: un articolo che **Le** è stato fornito tramite il **Nostro** accordo. Sostituiremo il **Prodotto** difettoso, a **Nostra** esclusiva discrezione, con un modello nuovo, ricostruito o ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili e non garantiamo che il **Ricambio** corrisponderà allo stesso modello, taglia, dimensioni o colore del **Prodotto** precedente.
- “**Costo del servizio**”: l’importo che **Lei** è tenuto a pagare, per il **Reclamo**, per gli eventuali servizi coperti ai sensi del presente **Contratto**.
- “**Durata**”: il periodo di tempo durante il quale le disposizioni del presente **Contratto** sono valide come indicato nella **Sua Prova di acquisto**.
- “**Noi**”, “**Ci**”, “**Nostro**”, “**Fornitore**”, “**Obbligato**”, “**Gestore**”: la parte o le parti tenute a fornire il servizio ai sensi del presente **Contratto** in quanto **Fornitore/Obbligato**, nonché a gestirne l’amministrazione ai sensi dello stesso in quanto **Gestore**, ovvero **Microsoft**.
- “**Lei**”, “**Suo**”: l’acquirente/il proprietario dei **Prodotti** coperti dal presente **Contratto**.

DURATA – DATA EFFETTIVA DI PROTEZIONE

1. La protezione dalla **Rottura** ha inizio alla scadenza dei ricambi originali del **Produttore** e/o garanzia e continua per il resto della **Durata** indicata sulla **Prova di acquisto** o fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**, se precedente.
2. La protezione dai danni al prodotto derivanti da **Danni Accidentali** ha inizio secondo quanto indicato nella **Sua Prova di acquisto** e continua per tutta la **Durata** o fino al raggiungimento del **Limite di Indennizzo**, se precedente.

AMMISSIBILITÀ DEL PRODOTTO

Per poter beneficiare della protezione ai sensi del presente **Contratto**, il **Prodotto** deve essere: (a) un dispositivo (o più dispositivi) Microsoft Surface Dual-Screen idoneo(i); (b) acquistato da **Microsoft** o un **Rivenditore** autorizzato da Microsoft; (c) beneficiare di una durata della garanzia del **Produttore** di almeno dodici (12) mesi; e (d) non coperto da assicurazione, garanzia.

COSA È COPERTO - GENERALE

Per la **DURATA** di cui sopra, in caso di **Richiesta di rimborso** per **Guasto** o **Danno Accidentale**, il presente **Contratto** garantisce: (i) la manodopera e/o le parti necessarie la **Riparazione** del **Prodotto**; O (ii), a **Nostra** esclusiva discrezione, una **Sostituzione** del **Prodotto** in luogo della **Riparazione**; O (iii) la diretta **Sostituzione** del **Prodotto** se specificato nella descrizione del **Suo Contratto**. Faccia riferimento alla sezione "OPZIONI DEL PIANO DI COPERTURA" applicabile al **Suo Contratto** per i dettagli completi.

AVVISI IMPORTANTI RELATIVI ALLA COPERTURA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO

A. Se **Le** forniamo una **Sostituzione**:

- ▶ Ci riserviamo il diritto di sostituire un **Prodotto** difettoso con un articolo nuovo, ricondizionato con caratteristiche e funzionalità uguali o simili che potrebbe non essere dello stesso modello, misura, dimensione o colore del **Prodotto** precedente.
- ▶ I progressi tecnologici possono far sì che la **Sostituzione** abbia un prezzo di vendita al dettaglio o di mercato inferiore rispetto al precedente e, in tal caso, il presente **Contratto** non **Le** fornirà alcun rimborso per la differenza di prezzo.
- ▶ Tutte le parti del **Prodotto**, i componenti o le unità intere sostituite secondo le disposizioni del presente **Contratto** diverranno di **Nostra** proprietà nella loro interezza.
- ▶ Nella gran parte dei casi, gli accessori, i complementi e/o le periferiche non saranno inclusi o forniti insieme a una **Sostituzione**.

B. La copertura descritta nel presente **Contratto** non sostituirà né fornirà benefici doppi durante il periodo di garanzia attiva del **Produttore**. Durante tale periodo, quanto coperto da tale garanzia è di esclusiva responsabilità del **Produttore** e non sarà preso in considerazione ai sensi del presente **Contratto**, indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di adempiere ai propri obblighi.

C. La copertura ai sensi del presente **Contratto** è limitata a quanto specificamente descritto in questo documento, se applicabile al **Suo Contratto**. Tutto ciò che non è espressamente specificato nel presente documento non è coperto (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tutti i servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o dai suoi designati).

D. Responsabilità dell'utente: È **Sua** responsabilità eseguire il backup di tutti i software e/o i dati su base regolare; in particolare, prima dell'inizio di qualsiasi servizio coperto dal presente **Contratto**. I servizi software e/o di trasferimento dati o di ripristino non sono coperti.

E. Informazioni importanti a noi fornite: Nell'accettare la **Sua** richiesta di assicurazione, ci baseremo sulle informazioni che **Lei** ci fornisce. Deve assicurarsi di fornire risposte complete e accurate alle domande a **Lei** poste al momento della stipula del **Suo Contratto** o delle sue modifiche. Se le informazioni da **Lei** fornite non sono complete e accurate, la portata della copertura può essere compromessa, e:

- ▶ Potremo annullare il **Suo Contratto** e rifiutarci di pagare eventuali **Richieste di rimborso**
- ▶ Potremo non pagare eventuali **Richieste di rimborso**.

GARANZIA

*(Come indicato nella **Prova di acquisto** a **Lei** applicabile)*

CONTRATTO DUAL-SCREEN: *(per tutti i Prodotti "Dual-Screen" serie Microsoft Surface idonei)*

ROTTURA PIÙ DANNI ACCIDENTALI – Quando acquistato, il presente **Contratto** copre quanto descritto nella precedente sezione "COSA È COPERTO – GENERALE", inclusi i **Danni accidentali** e fatte salve le seguenti disposizioni:

ELEMENTI ESSENZIALI COPERTI: Il dispositivo Surface Dual-Screen più l'alimentatore associato e i relativi cavi e auricolari sono coperti ai sensi del presente **Contratto**, quando sono forniti originariamente da **Microsoft** in un singolo acquisto all-in-one.

- ▶ **AVVISO – ARTICOLI ESPRESSAMENTE ESCLUSI:** *penna digitale, custodie protettive, tastiera stand-alone, mouse e qualsiasi altro accessorio o optional non sono coperti ai sensi del presente **Contratto** (a prescindere che siano in origine stati forniti o meno da **Microsoft** in un singolo acquisto all-in-one).*

COSTO DEL SERVIZIO: Ai sensi del **Suo Contratto**, non è previsto il pagamento di **Costi di servizio**.

SOSTITUZIONI AVANZATE: Se decidiamo di fornire una **Sostituzione**, possiamo fornire un servizio avanzato. In tal caso, il **Prodotto sostitutivo Le** sarà consegnato prima della ricezione, da parte nostra, del **Prodotto** difettoso. In cambio, il **Prodotto** difettoso deve esserci restituito entro quattordici (14) giorni di calendario dalla conferma di ricevimento del **Prodotto sostitutivo**. In caso contrario, **Le** sarà addebitato un costo per il dispositivo non restituito pari al prezzo di vendita al dettaglio del **Prodotto sostitutivo**.

COPERTURA DEL PRODOTTO SOSTITUTIVO: Una **Sostituzione** fornita ai sensi di presente **Contratto** sarà automaticamente considerata come il "**Prodotto**" cui si fa riferimento nelle disposizioni del presente **Contratto**, e la copertura di tale **Sostituzione** continuerà per la **Durata** residua del **Suo Contratto** (assumendo che vi sia una **Durata** residua e che il **Limite di responsabilità** non sia stato raggiunto). Una **Sostituzione** non *estenderà* la **Durata** del **Suo Contratto**.

LIMITE DI RESPONSABILITÀ – Per tutti i **Reclami**, la cifra massima che **Noi** siamo obbligati a pagare è pari al **Prezzo di acquisto originale** ("**Limite**"). I limiti per le **Riparazioni** e le **Sostituzioni** che compongono questo Limite del "**Contratto** dei dispositivi Surface Dual-Screen" sono così suddivisi:

- ▶ **LIMITE DI RIPARAZIONE:** Fino a tre (3) **Riparazioni** del **Prodotto** originale; che cumulativamente non devono superare il **Prezzo di acquisto originale**. Una volta raggiunto tale limite, la copertura ai sensi del presente **Contratto** terminerà, indipendentemente dalla **Durata** residua del **Contratto**; e
- ▶ **SOSTITUZIONE:** Fino a due (2) **Sostituzioni**, fornite a **Nostra** esclusiva discrezione. Una volta raggiunto tale limite, la copertura ai sensi del presente **Contratto** terminerà, indipendentemente dalla **Durata** residua del **Contratto**.

SERVIZIO DI SPEDIZIONE NEL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO

Il presente **Contratto** prevede il servizio di consegna con corriere il giorno successivo per la **Sostituzione** da **Noi** determinata nella **Sua** ubicazione come segue:

- a) Un (1) giorno lavorativo successivo all'autorizzazione del **Reclamo**, se l'autorizzazione del **Reclamo** avviene prima delle 12:00 p.m. ora dell'Europa centrale ("CET"); o
- b) Due (2) giorni lavorativi se l'autorizzazione del **Reclamo** avviene dopo le 12:00 p.m., ora dell'Europa centrale ("CET").

La consegna il giorno successivo è soggetta alla disponibilità dei nostri corrieri autorizzati alla consegna e all'ubicazione del **Prodotto**.

Ai fini della presente clausola, "Giorno lavorativo" si riferisce ai giorni dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi standard.

COSA NON È COPERTO – ESCLUSIONI

QUESTO CONTRATTO NON COPRE QUALSIASI RICHIESTA CONNESSA A O DERIVANTE DA:

- (a) Trattamento intenzionale del **Prodotto** in modo pericoloso, nocivo, dannoso, sconsiderato o abusivo che si traduce in suo danno e/o guasto.
- (b) Danni o malfunzionamento del **Prodotto** causati o attribuiti al funzionamento di un virus software o ogni altro malfunzionamento dovuto al software.
- (c) Perdita, furto o atti di danneggiamento o scomparsa.
- (d) Mancata osservanza della manutenzione raccomandata dal **Produttore**, delle modalità di operazione e della conservazione del **Prodotto** in condizioni diverse dalle specifiche o istruzioni del **Produttore**.
- (e) Normale usura o graduale deterioramento delle prestazioni del **Prodotto**.
- (f) **Prodotto/i** che presentano un numero di serie alterato o mancante.
- (g) Modifiche, aggiustamenti, alterazioni, manipolazioni o riparazioni effettuate da chiunque non sia un tecnico da **Noi** autorizzato.
- (h) Imballaggio e/o trasporto impropri del **Prodotto** durante il trasporto risultanti in danni al **Prodotto** durante il transito.
- (i) Danni estetici di qualunque origine al **Suo Prodotto**, compresi deturpazioni, graffi e ammaccature, a meno che tali danni estetici causino una perdita di funzionalità.
- (j) Danni derivanti da congelamento, surriscaldamento, ruggine, corrosione, deformazioni o piegature.
- (k) Qualsiasi **Perdita Indiretta** di sorta, tra cui, a titolo esemplificativo: (i) danni materiali, perdita di tempo, perdita di dati o mancati guadagni a causa di una **Rottura** definita o un evento di **Danno accidentale**, ogni guasto meccanico/elettrico non definito, servizi di formazione forniti separatamente da **Microsoft** o suoi affiliati, o qualsiasi altro tipo di danno al o in associazione con il **Prodotto**, tra cui, a titolo esemplificativo, qualsiasi apparecchiatura non coperta utilizzata in associazione con il **Prodotto**; (ii) ritardi nella prestazione di servizi o impossibilità di prestare servizio per qualsiasi motivo; (iii) l'indisponibilità di parti/componenti; (iv) qualsiasi costo da **Lei** sostenuto associato a installazioni personalizzate per adattare il **Prodotto**, quali stand, supporti e alcove personalizzate e simili; oppure (v) una **Sostituzione** con un modello, una misura, una dimensione o un colore diversi dal

Prodotto precedente. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per danni materiali o per lesioni o morte di una o più parti, causati dalla gestione, dalla manutenzione o dall'uso del **Prodotto** o da una **Sostituzione** fornita in base alle disposizioni del presente **Contratto**.

- (l) Casi fortuiti, tra cui, a titolo esemplificativo: sommossa, radiazioni nucleari, azioni di guerra/ostilità o contaminazione radioattiva, condizioni ambientali, esposizione a condizioni meteorologiche o pericoli di natura, crollo, esplosione o collisione o con un altro oggetto, incendio, ogni tipo di precipitazioni o umidità, fulmini, sporco/sabbia o fumo, radiazioni nucleari, contaminazione radioattiva, sommossa, guerra oppure atto ostile, azione governativa, o malfunzionamento di Internet o altre telecomunicazioni
- (m) **Prodotto/i** soggetti a richiamo da parte del **Produttore**, ad assistenza o rielaborazione per riparare deficienze di progettazione o delle componenti, fabbricazione impropria, errore del **Produttore** indipendentemente dalla capacità del **Produttore** di pagare tali riparazioni.
- (n) Normale manutenzione periodica o preventiva, aggiustamenti, modifiche o assistenza.
- (o) Costo di componenti non coperti dalla garanzia originale del **Produttore** o di qualsiasi parte non operativa/non alimentata, tra cui, a titolo esemplificativo: parti in plastica o altre parti, come cavi degli accessori, batterie (tranne se altrimenti indicato nel presente **Contratto**), connettori, cavi, fusibili,

tastiere, corpi o cornici in plastica, interruttori e cablaggi.

- (p) **Condizioni Pre-Esistenti** da **Lei** sostenute o a **Lei** note.
- (q) Qualsiasi **Reclamo** a cui non venga acclusa la **Prova d'Acquisto**, fatte salve le circostanze in cui **Noi** concordiamo di trasferire il beneficio del **Contratto**.
- (r) Qualsiasi **Reclamo** per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Prodotto**.
- (s) Qualsiasi perdita, danno, responsabilità o spesa causati da o contribuiti da, direttamente o indirettamente, o derivanti da uso o esercizio come mezzo di danneggiamento, o da qualsiasi computer, sistema informatico, codice dannoso di programma software per computer, virus o processo informatico o qualsiasi altro sistema elettronico.
- (t) Qualsiasi **Richiesta di risarcimento** o vantaggio ai sensi del presente **Contratto** nella misura in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale **Richiesta di risarcimento** o le disposizioni di tale vantaggio ci esporrebbero a sanzioni, divieti o restrizioni ai sensi delle 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.
- (u) Qualsiasi **Reclamo** per il ripristino di software o dati o per il recupero dei dati dal **Prodotto**.

RICHIESTE DI GARANZIA

IMPORTANTE: LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA NON IMPLICA AUTOMATICAMENTE CHE IL DANNO O LA ROTTURA DEL **PRODOTTO** SIA COPERTA DAL CONTRATTO. AFFINCHÉ UN **RECLAMO** VENGA PRESO IN CONSIDERAZIONE, DOVRÀ PRIMA CONTATTARCI PER UNA DIAGNOSI INIZIALE DEL PROBLEMA DEL **PRODOTTO**. IN CASO DI RIPARAZIONI NON AUTORIZZATE, IL CONTRATTO POTREBBE NON FORNIRE ALCUNA COPERTURA.

Tenere a portata di mano la **Prova di acquisto** e chiamare **Microsoft** al numero disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o visitare <https://support.microsoft.com> per il supporto Web in linea. I loro rappresentanti autorizzati rileveranno tempestivamente i dettagli relativi al problema riscontrato con il **Prodotto** e proveranno prima di risolvere la situazione per telefono e/o da remoto. Se non riusciranno a risolvere il problema per telefono e/o da remoto, **Le** verrà fornito un numero di richiesta del servizio di **Reclamo** e ulteriori istruzioni su come ottenere il servizio per il **Suo Prodotto**

Si prega di non portare o restituire il **Suo Prodotto** al **Rivenditore** o spedire il **Suo Prodotto** ovunque, a meno che **Microsoft** non **Le** chieda di farlo. Se **Le** viene chiesto di portare il prodotto al centro di assistenza autorizzato più vicino o a un **Rivenditore**, o se **Le** viene richiesto di spedire il **Prodotto** altrove (quale a un centro di deposito autorizzato), si assicuri di includere tutti gli elementi seguenti:

- (1) Il **Prodotto** difettoso;
- (2) Una copia della **Sua Prova di acquisto**;
- (3) Una breve descrizione scritta del problema riscontrato con il **Prodotto**; e
- (4) Un'annotazione ben visibile del numero di richiesta del servizio di **Reclamo** che **Microsoft** **Le** ha fornito.

NOTA: Se **Microsoft** **Le** chiede di spedire il **Prodotto** altrove, **Le** fornirà istruzioni specifiche su come spedire il **Prodotto**. Per il servizio di posta, pagheranno la spedizione da e verso la **Sua** ubicazione, se segue tutte le istruzioni. Si raccomanda di usare cautela durante

il trasporto e/o la spedizione del **Prodotto**, poiché non siamo responsabili per eventuali spese di trasporto o danni dovuti a un imballaggio improprio da parte **Sua** o di un **Suo** rappresentante autorizzato.

La copertura è fornita solo per i servizi idonei che sono eseguiti da un gestore, **Rivenditore** o centro di deposito che è stato autorizzato da **Noi**. Se la **Durata** scade durante il periodo di un **Reclamo** approvato, il **Reclamo** verrà gestito in conformità con i termini e le condizioni del presente **Contratto**.

FRODE

1) In caso di **Reclamo** fraudolento ai sensi del presente **Contratto, noi**:

- a) non saremo tenuti a pagare per il **Reclamo**; e
- b) potremmo recuperare da **Lei** qualsiasi somma da **Noi** pagata in relazione al **Reclamo**; e
- c) potremmo, mediante una comunicazione a **Lei** indirizzata, considerare il **Contratto** risolto con effetto immediato al momento dell'atto fraudolento.

2) se esercitiamo il **Nostro** diritto ai sensi del punto (1) (c) precedente:

- a) non saremo responsabili nei **Suoi** confronti in relazione a un evento rilevante che si verifica dopo il momento dell'atto fraudolento. Un evento rilevante è qualunque evento che dia origine alla **Nostra** responsabilità ai sensi del **Contratto** (come il verificarsi di una perdita, la presentazione di un **Reclamo** o la notifica di un potenziale **Reclamo**); e,
- b) non saremo tenuti a restituire nessuno dei premi pagati.

RINNOVABILITÀ

Il presente Contratto non può essere rinnovato dopo la sua **Scadenza**.

TRASFERIBILITÀ

La protezione ai sensi del presente Contratto non può essere trasferita a terzi o altri prodotti.

RECESSO DAL CONTRATTO

IL SUO DIRITTO DI RECESSO

Lei ha diritto a recedere dal presente Contratto in qualunque momento, previa richiesta di cancellazione da pervenire a quanto qui sotto riportato.

Può scrivere al **Gestore** a: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublino 18, D18 P521, Irlanda, telefonarci al numero disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com>, o inviarcì una email all'indirizzo msepbus@microsoft.com

Se la richiesta di recesso viene effettuata entro quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del Contratto, **Lei** riceverà un rimborso del cento per cento (100%) del prezzo di acquisto del Contratto da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia presentato **Reclami** durante tale periodo.

Se la richiesta di recesso viene effettuata dopo quarantacinque (45) giorni dalla data di acquisto del Contratto, a condizione che non sia stato raggiunto il **Limite di responsabilità**, **Lei** riceverà rimborso pro rata del prezzo di acquisto da **Lei** pagato, a patto che **Lei** non abbia richiesto assistenza.

IL NOSTRO DIRITTO DI RECESSO

Qualora **Noi** recedessimo dal presente Contratto, **Le** forniremo un preavviso per iscritto almeno trenta (30) giorni prima della data di cancellazione effettiva. Tale preavviso **Le** sarà inviato al **Suo** indirizzo presente nella **Nostra** pratica (indirizzo email o fisico a seconda dei casi) e riporterà la motivazione e la data di decorrenza effettiva del recesso. Qualora decidessimo di recedere dal presente Contratto, **Lei** riceverà un rimborso pro rata basato sugli identici criteri sopra delineati.

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

- (a) mancato pagamento da parte **Sua** del prezzo/tariffa di acquisto,
- (b) **Sua** dichiarazione mendace intenzionale, o
- (c) una sostanziale violazione degli obblighi ai sensi del presente Contratto da parte **Sua** in relazione al **Prodotto** o al suo utilizzo.

PROCEDURA DI RECLAMO

È nelle **Nostre** intenzioni fornirLe un servizio eccellente. Tuttavia, qualora **Lei** non fosse soddisfatto del servizio, **La** preghiamo di avvisare uno dei **Nostri** rappresentanti al numero telefonico disponibile all'indirizzo <http://support.microsoft.com>, o tramite email: msepbus@microsoft.com.

Confermeremo la ricezione di ciascun reclamo entro tre (3) giorni lavorativi, a meno che non sia stato risolto in modo soddisfacente. Il reclamo sarà esaminato in maniera approfondita e **Lei** riceverà un aggiornamento sull'avanzamento dello stesso a intervalli non

superiori a (15) giorni. **Le** forniremo una risposta provvisoria entro cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'esame.

Se non risolveremo il reclamo entro trenta (30) giorni, la aggiorneremo sul lasso di tempo previsto per il completamento dell'esame.

Se dopo quaranta (40) giorni lavorativi non avrà ricevuto una risposta o non la troverà soddisfacente, avrà il diritto di contattare il Difensore civico per i servizi finanziari e le pensioni (Financial Services and Pensions Ombudsman), il quale ha facoltà di esaminare i reclami di "denuncianti idonei" che includono privati, imprese individuali e piccole società con un fatturato annuo inferiore a 3 milioni di EURO.

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo: <https://www.fspo.ie/>

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefono: 00 353 1 567 7000

E-mail: info@fspo.ie

La procedura non pregiudicherà il **Suo** diritto di intraprendere azioni legali. Tuttavia, La preghiamo di notare che ci sono alcuni casi in cui il Difensore civico non può prendere in considerazione i reclami.

PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

PROTEZIONE DEI DATI

Ci impegniamo a proteggere e rispettare la **Sua** privacy in conformità con l'attuale Legislazione sulla Protezione dei Dati ("Legislazione"). Ai fini della legislazione, la Responsabile del trattamento dei Dati è **Microsoft**. Di seguito è riportato un riepilogo dei principali modi in cui **Noi** elaboriamo i **Suoi** dati personali; per ulteriori informazioni **La** invitiamo a visitare il **Nostro** sito web all'indirizzo [Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy).

COME USIAMO I SUOI DATI PERSONALI E CON CHI LI CONDIVIDIAMO

Tratteremo i **Suoi** dati personali, di cui **Noi** siamo in possesso, essendo ogni informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, nei seguenti modi:

- Al fine di gestire i reclami e ogni altro proposito correlato. Ciò può includere decisioni prese tramite mezzi automatizzati, secondo quanto attiene agli accordi contrattuali stipulati tra **Noi** e **Lei**.
- Per provvedere alle innovazioni, per effettuare ricerche o a scopi statistici, in ragione dei **Nostr**i legittimi interessi, ovvero: per analizzare l'attività storica, migliorare gli algoritmi di valutazione e avere modo di prevedere l'impatto futuro sul business, per promuovere interessi commerciali, migliorare l'offerta di prodotti e sviluppare nuovi sistemi e processi e per quanto attiene agli obblighi legali basati su una giurisdizione al di fuori dell'UE.
- Per fornir**Le** informazioni, prodotti o servizi che **Ci** ha richiesto, o che **Noi** riteniamo possano interessar**Le**, laddove **Lei** abbia acconsentito ad essere contattato per tali scopi.
- Per informar**La** sulle modifiche al nostro servizio, al fine di assolvere ai **Nostr**i obblighi legali e normativi.
- Per attuare misure di salvaguardia contro la frode, il riciclaggio di denaro, il finanziamento terroristico e per adempiere agli obblighi legali o normativi generali; tutto ciò è necessario per adempiere ai **Nostr**i obblighi legali e normativi basati su una giurisdizione all'interno dell'UE.

DIVULGAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

Possiamo divulgare i **Suoi** dati personali a terze parti, **Nostr**e fornitrici di prodotti o servizi, o ai fornitori che eseguono servizi per **Nostr**o conto. Esse includono, società del gruppo, partner affini, agenti, amministratori di terze parti, assicuratori, riassicuratori, agenzie di credito, agenzie di individuazione di frodi, liquidatori, avvocati/procuratori, contabili, autorità di vigilanza e tutti i casi previsti dalla legge.

Possiamo divulgare i **Suoi** dati personali anche:

- a) Se acquistiamo o vendiamo attività o beni, nel qual caso possiamo divulgare i **Suoi** dati personali al potenziale venditore o acquirente di tali attività o beni.
- b) Se un'azienda di **Nostr**a proprietà o una parte sostanziale dei suoi beni vengono acquisiti da una terza parte, nel qual caso i dati personali dei suoi clienti da essa detenuti rientreranno nei beni trasferiti.
- c) Per tutelare i **Nostr**i diritti, la **Nostr**a proprietà o sicurezza, i **Nostr**i clienti, dipendenti o altri.

TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DEI DATI.

Possiamo trasferire i **Suoi** dati personali verso destinazioni al di fuori dello Spazio Economico Europeo ("SEE"), nel qual caso **Ci** assicuriamo che siano trattati in modo sicuro e in conformità con la presente informativa sulla privacy e con la Legislazione. Trasferiremo i dati solo ai Paesi che la Commissione europea ritiene abbiano adeguate forme di protezione, oppure, in mancanza di una decisione in merito alla loro adeguatezza, utilizzeremo con tali parti le "Clausole contrattuali standard" approvate dalla Commissione europea per proteggere i dati.

I SUOI DIRITTI

Lei **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 sia basato sui **Nostri** legittimi interessi;
- (c) Accedere e ottenere una copia dei dati personali sotto il **Nostro** controllo e informazioni su come e su quali basi vengono trattati tali dati personali;
- (d) Richiedere la cancellazione dei **Suoi** dati personali;
- (e) Chiedere di aggiornare o correggere dati inadeguati, incompleti o imprecisi.
- (f) Limitare l'elaborazione dei **Suoi** dati.
- (g) Chieder**Ci** di fornir**Le** i **Suoi** dati personali in un formato strutturato, comunemente usato, leggibile da una macchina; oppure può chiedere che vengano "trasferiti" direttamente ad un altro responsabile del controllo dei dati, ma, in ogni caso solo laddove l'elaborazione sia basata sul **Suo** consenso o sull'esecuzione di un contratto con **Lei** stipulato e il trattamento venga effettuato con mezzi automatizzati;
- (h) Presentare una denuncia all'autorità locale per la protezione dei dati;
- (i) Ritirare il **Suo** consenso all'elaborazione dei dati in qualsiasi momento, senza influire sulla liceità del trattamento basato sul consenso precedente al suo ritiro.

CONSERVAZIONE

I **Suoi** dati non verranno 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 di dieci (10) anni dopo la scadenza del contratto, o rapporto commerciale con **Lei**, a meno che non **Ci** sia richiesto di conservare i dati per un periodo più lungo a causa di esigenze aziendali, legali o normative.

Per qualsiasi chiarimento relativo all'utilizzo dei **Suoi** dati personali da parte **Nostra**, si può rivolgere al Responsabile della Protezione dei Dati; **La** preghiamo di visitare il sito web (Microsoft.com/privacy) per i dettagli completi sui contatti.

DISPOSIZIONI GENERALI

1. **Subappalto.** Subappaltiamo o assegniamo l'esecuzione dei **Nostri** obblighi a terzi, ma ciò non comporterà che **Noi** saremo sollevati dagli obblighi nei **Suoi** confronti
2. **Deroga; nullità parziale.** La mancata richiesta di ciascuna delle parti di adempiere a una qualsiasi disposizione del presente documento non influenzerà il pieno diritto di richiedere tale adempimento in futuro, né la rinuncia di una delle due parti di far valere i propri diritti con riguardo alla violazione di una disposizione del presente documento dev'essere intesa o ritenuta come rinuncia alla disposizione stessa. Nel caso in cui una disposizione delle presenti condizioni sarà inapplicabile o invalida ai sensi della legge applicabile o ritenuta tale per decisione del giudice, tale inapplicabilità o invalidità non renderà le presenti condizioni inapplicabili o invalide nel loro insieme e, in tal caso, tali disposizioni saranno modificate e interpretate in modo da applicare al meglio gli obiettivi di tale disposizione inapplicabile o non valida nei limiti di legge o della giurisprudenza.
3. **Avvisi.** **Lei** acconsente espressamente a essere contattato, per qualunque scopo, a qualsiasi numero telefonico o indirizzo fisico o elettronico da **Lei** fornito**Ci**. Tutte le comunicazioni o richieste relative al presente 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 saranno considerate consegnate quando inviate all'indirizzo e-mail o al numero di fax da **Lei** fornito, o tre (3) giorni dopo l'invio all'indirizzo fisico da **Lei** fornito.
4. **Legge.** Al **Contratto** si applica la legge svizzera, e i tribunali svizzeri hanno giurisdizione non esclusiva per dirimere qualsiasi controversia tra le **Parti** del presente **Contratto**.

INTERO ACCORDO

Il presente Contratto, compresi 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 rappresentazione, promessa o condizione qui non contenuta modificherà tali disposizioni, a eccezione di quanto richiesto dalla legge.

Microsoft e Surface sono marchi registrati dl gruppo di società Microsoft.