

Condizioni di servizio per i dispositivi Microsoft

L'ARTICOLO 20 CONTIENE UNA CLAUSOLA COMPROMISSORIA E UNA RINUNCIA AD AZIONE COLLETTIVA SE L'UTENTE VIVE (O, SE TRATTASI DI PERSONA GIURIDICA, LA SEDE DELL'AZIENDA SI TROVA) NEGLI STATI UNITI. CIÒ INFLUISCE SUI DIRITTI DELL'UTENTE PER QUANTO RIGUARDA LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE CON MICROSOFT. L'UTENTE È PREGATO DI LEGGERLA ATTENTAMENTE.

1. INTRODUZIONE

Qualora l'utente presenti una richiesta di servizio (il "Servizio") per il proprio dispositivo prodotto da Microsoft ("Dispositivo(i) Microsoft"), accetta le presenti Condizioni di servizio e qualsiasi altro termine, condizione, politica o clausola di esclusione della responsabilità applicabile presente su <http://support.microsoft.com> (il "Contratto"). Invitiamo l'utente a leggere attentamente le presenti condizioni.

Le condizioni si applicano al Servizio (riparazione, sostituzione e rimborso) per tutti i Dispositivi Microsoft. Nel presente Contratto, per "Dispositivi Microsoft" si intendono i dispositivi hardware prodotti da Microsoft, tra cui laptop, console, accessori, componenti sostitutivi autonomi e dispositivi sostitutivi forniti o acquistati.

SE L'UTENTE NON ACCETTA LE PRESENTI CONDIZIONI DI SERVIZIO PER DISPOSITIVI MICROSOFT NON DEVE INVIARE UNA RICHIESTA DI SERVIZIO.

2. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI SERVIZIO PER DISPOSITIVI MICROSOFT

Microsoft potrà aggiornare le Condizioni di Servizio per Dispositivi Microsoft in qualsiasi momento, senza darne comunicazione. L'utente deve assicurarsi di aver compreso le presenti condizioni prima di inviare una nuova richiesta di Servizio; se continua a utilizzare il sito web o invia una richiesta di Servizio, l'utente avrà accettato le condizioni modificate. Gli aggiornamenti si applicano solo alle richieste di Servizio inviate dopo la pubblicazione dell'aggiornamento.

3. COPERTURA DELLA GARANZIA E DEL PIANO DI PROTEZIONE

In caso di conflitto tra il presente Contratto e la Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft o un piano di garanzia estesa o di protezione contro i danni accidentali ("Piano di Protezione") acquistato per il Dispositivo Microsoft, le condizioni della Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft o del Piano di Protezione pertinente prevarranno e avranno la priorità rispetto al Contratto. **L'utente deve assicurarsi di conservare una copia della prova di acquisto del Dispositivo Microsoft.** Microsoft potrà richiedere all'utente di

fornire la prova di acquisto in caso di domande sull' idoneità del Dispositivo Microsoft al servizio di garanzia gratuito o alla copertura del Piano di Protezione.

4. LIMITAZIONI D'USO DA PARTE DEI MINORI

L'utente deve aver compiuto almeno 18 anni o la maggiore età nello stato, nella provincia o nel Paese in cui vive per poter inviare una richiesta di Servizio.

5. UTILIZZO DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE

La privacy dell'utente è molto importante per noi. Microsoft si prende cura dei dati personali dell'utente, ivi compreso della cronologia degli ordini, in conformità alle condizioni dell'[Informativa sulla Privacy di Microsoft](#).

6. ESATTEZZA DEI DATI DI FATTURAZIONE E DELL'ACCOUNT

Quando l'utente invia una richiesta di Servizio per il proprio Dispositivo Microsoft, accetta di fornire dati di pagamento, dell'account e di contatto aggiornati, completi ed esatti, nonché di aggiornare tempestivamente tali informazioni, in modo da consentire a Microsoft di completare la transazione e contattare l'utente come necessario.

7. PAGAMENTI

A meno che il Servizio per il Dispositivo Microsoft non sia coperto dalla Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft o da un Piano di Protezione, l'utente accetta di pagare i costi stimati del Servizio al momento dell'invio di una richiesta di servizio (a prescindere se effettuata via telefono, tramite il nostro agente del servizio clienti, od online). Le spese stimate possono includere le parti e la manodopera richieste dal Servizio, i test diagnostici, le spese di spedizione, più le tasse applicabili. Per il Servizio di Sostituzione Avanzata (Advanced Exchange Service, AES), si prega di consultare oltre le condizioni di cui alla Clausola 16.

8. CANCELLAZIONE DEI SERVIZI

L'utente non potrà annullare il Servizio o ricevere un rimborso per il corrispettivo del Servizio in caso di annullamento, una volta che Microsoft abbia ricevuto la richiesta di Servizio. Le cancellazioni e i rimborsi del Servizio non sono disponibili nel caso in cui Microsoft abbia ricevuto il Dispositivo Microsoft per il Servizio e abbia spedito il Dispositivo Microsoft riparato o sostitutivo all'utente, né per il Servizio di Sostituzione Avanzata, una volta che Microsoft abbia inviato all'utente il Dispositivo AES (Advanced Exchange Device).

9. RESPONSABILITÀ PER DANNI DURANTE LA SPEDIZIONE

In caso di spedizione del Dispositivo Microsoft per il Servizio, l'utente è responsabile del corretto imballaggio dello stesso per evitare danni durante il trasporto in vista del Servizio. L'utente è inoltre responsabile della copertura assicurativa contro eventuali perdite o danni al Dispositivo Microsoft durante il trasporto in vista del Servizio. Microsoft informerà l'utente di ogni eventuale danneggiamento del Dispositivo Microsoft durante il trasporto in vista del Servizio; l'utente si farà carico degli eventuali danni subiti prima della ricezione del Dispositivo Microsoft da parte nostra.

Qualora il Dispositivo Microsoft rispedito all'utente arrivi danneggiato, l'utente dovrà comunicare a Microsoft il danno entro due (2) giorni lavorativi dalla ricezione, contattando <https://support.microsoft.com/contactus>. Laddove l'utente non contatti Microsoft in merito a eventuali danni al Dispositivo Microsoft entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione, sarà l'utente a farsi carico degli eventuali danni.

10. TRASFERIMENTO DI DATI E INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE

Prima di inviare il dispositivo a Microsoft per il Servizio, l'utente avrà la responsabilità di provvedere al backup di tutti i dati esistenti, al backup dei file esistenti e alla rimozione o cancellazione di tutti i dati esistenti, oltre alla rimozione di eventuali accessori dal prodotto. Per ulteriori informazioni sui prodotti Surface, consultare questo articolo: [Come preparare Surface per il servizio - Assistenza Microsoft](#). Al fine di eseguire test e diagnostica esaustivi sul Dispositivo Microsoft dell'utente, il Dispositivo verrà ripristinato allo stato di fabbrica originale. Questo processo cancellerà tutte le applicazioni e tutti i dati personali presenti sul Dispositivo.

Qualora il Servizio sul Dispositivo Microsoft preveda il trasferimento di informazioni o l'installazione di software, l'utente presenterà una richiesta di servizio solo se in possesso del diritto legale di: (1) copiare le informazioni e verificare, tra le altre cose, che il Dispositivo Microsoft non contenga file o dati illeciti e (2) accettare le condizioni della licenza software; l'utente autorizza Microsoft a trasferire le informazioni e accetta tali condizioni per lo svolgimento del Servizio.

Microsoft non è responsabile della perdita, del ripristino o della compromissione di dati, applicazioni o della perdita di utilizzo dell'apparecchiatura derivante dal Servizio sul Dispositivo Microsoft.

11. BENE ABBANDONATO

Microsoft spedisce il Dispositivo Microsoft dell'utente all'indirizzo postale comunicato al momento dell'autorizzazione del Servizio, a meno che l'utente non contatti il team dell'assistenza clienti prima dell'inizio del trattamento della richiesta di Servizio. Una modifica dell'indirizzo postale potrebbe richiedere l'annullamento della richiesta di Servizio esistente e la creazione di una nuova richiesta. Qualora il dispositivo venga restituito a

Microsoft per l'impossibilità di portare a termine la consegna presso tale indirizzo, Microsoft tenterà di contattare l'utente per ottenere un indirizzo alternativo. Qualora l'utente non fornisca un indirizzo presso cui Microsoft o il suo agente possa consegnare il dispositivo entro 60 giorni dal tentativo di consegna originale, Microsoft comunicherà all'utente che il dispositivo è ritenuto abbandonato. In caso di dispositivo abbandonato, Microsoft potrà disporre del Dispositivo Microsoft (in conformità alla legge applicabile); in particolare, Microsoft potrà vendere il dispositivo nell'ambito di una vendita privata o pubblica per ripagarsi il Servizio non saldato. Microsoft si riserva i propri diritti legali, nonché qualsiasi altro diritto reale di garanzia, per le spese insolute.

12. RESPONSABILITÀ PER ALTRI BENI

Quando l'utente invia il Dispositivo Microsoft per il Servizio, non dovrà inviare altri beni insieme a tale dispositivo. Tra tali beni figurano gli accessori forniti da Microsoft per i quali non è stato richiesto il Servizio, i prodotti o gli accessori di terzi, i giochi, ecc. L'utente è responsabile della perdita di qualsiasi bene diverso dal Dispositivo Microsoft inviato a Microsoft, anche nel caso in cui tale bene sia attaccato al Dispositivo Microsoft. Oltre agli elementi necessari per il servizio sul Dispositivo Microsoft o per la sua sostituzione, Microsoft non garantisce la restituzione all'utente di alcun altro bene.

13. PROCEDURA DEL SERVIZIO SUL DISPOSITIVO

- Se il Dispositivo Microsoft non funziona correttamente, iniziare dalla consultazione di questo articolo: [Controllare la garanzia Microsoft e creare ordini di servizio - Assistenza Microsoft](#)
- Durante il processo di ordinazione dei servizi, l'utente dovrà comunicare a Microsoft eventuali modifiche o riparazioni al Dispositivo Microsoft non eseguite da Microsoft o da un fornitore di servizi autorizzato da Microsoft. Microsoft non sarà responsabile di eventuali danni al Dispositivo Microsoft derivanti da modifiche o riparazioni non apportate da Microsoft. Qualora Microsoft non sia in grado di eseguire un Servizio a causa dei danni causati da una modifica o riparazione non apportata da Microsoft, chiederà all'utente l'autorizzazione a completare il Servizio dietro pagamento di un corrispettivo oppure potrebbe restituire il Dispositivo Microsoft non riparato, senza alcuna responsabilità.
- In conformità alla Clausola 10, il Dispositivo verrà ripristinato allo stato di fabbrica originale durante i test. Se il Dispositivo funziona come previsto dopo i test, verrà restituito all'utente con le impostazioni di fabbrica originali.
- Qualora venga riscontrato un problema e Microsoft determini che il Dispositivo Microsoft non ha funzionato correttamente in condizioni di utilizzo normali durante il periodo di garanzia a causa di un difetto dei materiali o nella fabbricazione o che il

malfunzionamento è coperto da un Piano di Protezione acquistato, Microsoft (a sua discrezione) riparerà o sostituirà il Dispositivo o la parte difettosa o rimborserà il prezzo di acquisto in cambio della restituzione del Dispositivo Microsoft, a meno che una disposizione inderogabile della legge locale non preveda diversamente. Salvo diversa disposizione inderogabile della legge locale, la riparazione può avvenire ricorrendo a parti nuove o ricondizionate e la sostituzione può realizzarsi con un'unità nuova o ricondizionata. Per la sostituzione dell'unità Microsoft potrà utilizzare lo stesso modello di unità o, se non disponibile, il modello che si avvicini maggiormente alla forma, alle funzionalità, alle prestazioni e al colore del modello originale, a esclusiva discrezione di Microsoft.

- Il Dispositivo Microsoft o tutte le parti del Dispositivo Microsoft dell'utente che Microsoft ha sostituito diventano di proprietà di Microsoft.

14. EDIZIONI SPECIALI DEI DISPOSITIVI MICROSOFT

Qualora l'utente invii un'edizione speciale di un Dispositivo Microsoft per il Servizio, Microsoft compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per restituire all'utente la propria unità o un'edizione speciale del Dispositivo Microsoft identica o simile, sebbene non sia sempre possibile. Ciò dipenderà dall'entità della riparazione o dalla disponibilità al momento del Servizio (le edizioni speciali potrebbero non essere più disponibili). Microsoft si riserva il diritto di sostituire il Dispositivo Microsoft con un Dispositivo Microsoft simile o migliore. In conformità alla Clausola 13, i Dispositivi Microsoft, incluse le edizioni speciali dei Dispositivi Microsoft o le parti del Dispositivo sostituite da Microsoft, diventano proprietà di Microsoft.

15. ESCLUSIONI DAL SERVIZIO

15.1 Esclusioni-Piano di protezione. Fare riferimento ai termini e alle condizioni del Piano di Protezione acquistato per specifiche esclusioni e limitazioni.

15.2 Esclusioni - Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft. Nella misura consentita dalla legge locale, la Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft non si applica, e Microsoft non è responsabile di offrire il Servizio nemmeno a pagamento, per: (a) un Dispositivo Microsoft non acquistato da Microsoft o da un rivenditore autorizzato; (b) danni causati dall'uso con prodotti, applicazioni o servizi non fabbricati, concessi in licenza o forniti da Microsoft (inclusi, ad esempio, giochi e accessori non prodotti o concessi in licenza da Microsoft e giochi "piratati"); (c) un Dispositivo Microsoft il cui numero di serie o IMEI sia stato modificato o rimosso; (d) danni causati da cause esterne (tra cui, ad esempio, la caduta, l'esposizione a liquidi o l'utilizzo con ventilazione inadeguata); (e) danni causati dall'uso non conforme al

manuale utente, alle specifiche tecniche o a qualsiasi altra istruzione fornita da Microsoft; (f) danni causati da riparazioni o modifiche effettuate da soggetti diversi da Microsoft o da un fornitore di servizi autorizzato da Microsoft o danni causati dall'utilizzo di parti di un'altra azienda; (g) graffi, ammaccature, altri danni estetici o danni ragionevolmente prevedibili a seguito della normale usura; (h) danni causati da hacking, cracking, virus o altri malware o mediante accesso non autorizzato a servizi, account, sistemi informatici o reti; o (i) un Dispositivo Microsoft il cui software o hardware sia stato modificato in modo da alterarne le funzionalità o il potenziale utilizzando codice dannoso, malware, bot, worm, trojan, backdoor, exploit, trucchi, frodi, attacchi, diagnostica nascosta o altri meccanismi:

- i. per disabilitare i meccanismi di sicurezza o protezione dei contenuti.
- ii. per offrire all'utente un vantaggio ingiusto o svilire l'esperienza online di altri utenti.
- iii. per ingannare o truffare Microsoft o altri; o
- iv. in grado di danneggiare il Dispositivo Microsoft o i nostri sistemi.

L'utente dovrà trasmettere un ordine di Servizio legittimo per telefono, presso un fornitore di servizi autorizzato, oppure online, prima di inviare il Dispositivo Microsoft. In caso contrario, o qualora si applichi una delle esclusioni dal Servizio di cui sopra, Microsoft potrebbe restituire il Dispositivo Microsoft all'utente senza prestare alcun servizio.

15.3 Esclusioni dal servizio fuori garanzia. Microsoft ha il diritto di eseguire test diagnostici e ispezioni del Dispositivo Microsoft e potrà addebitare all'utente un importo a tale titolo. Microsoft non è responsabile di offrire il Servizio, neppure a pagamento, per un Dispositivo Microsoft: (a) non acquistato da Microsoft o da un rivenditore o commerciante autorizzato; (b) guastatosi a causa di incompatibilità con software, applicazioni o dati sul Dispositivo dell'utente, (c) guastatosi a causa della rottura di parti non prodotte da Microsoft; (d) il cui numero di serie o IMEI sia stato modificato o rimosso; (e) guastatosi a causa di abuso, negligenza, uso improprio, installazione o riparazione difettosa eseguita da soggetti diversi da Microsoft o da un Fornitore di Servizi autorizzato da Microsoft e (f) danni causati da hacking, cracking, virus o altri malware o mediante accesso non autorizzato a servizi, account, sistemi informatici o reti; o (g) un Dispositivo Microsoft il cui software o hardware sia stato modificato per alterarne le funzionalità o il potenziale utilizzando codice dannoso, malware, bot, worm, trojan, backdoor, exploit, trucchi, frodi, attacchi, diagnostica nascosta o altri meccanismi:

- i. Per disabilitare i meccanismi di sicurezza o protezione dei contenuti.

- ii. Per offrire all'utente un vantaggio ingiusto o svilire l'esperienza online di altri utenti.
- iii. Per ingannare o truffare Microsoft o altri; o
- iv. In grado di danneggiare il Dispositivo Microsoft o i nostri sistemi.

L'utente dovrà trasmettere un ordine di Servizio legittimo per telefono, presso un fornitore di servizi autorizzato, oppure online, prima di inviare il Dispositivo Microsoft. In caso contrario, o qualora si applichi una delle esclusioni dal Servizio di cui sopra, Microsoft potrebbe restituire il Dispositivo Microsoft all'utente senza prestare alcun servizio.

16. CONDIZIONI AGGIUNTIVE PER IL SERVIZIO DI SOSTITUZIONE AVANZATA

In alcuni Paesi e per alcuni prodotti specifici, Microsoft potrà offrire il Servizio di Sostituzione Avanzata (Advanced Exchange Service, "AES"). Con l'AES, Microsoft invierà all'utente un dispositivo sostitutivo ("Dispositivo AES") prima della nostra ricezione di un dispositivo Microsoft coperto dalla Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft o da un Piano di Protezione Microsoft commerciale acquistato (Assistenza hardware estesa o Microsoft Complete).

Microsoft spedisce un Dispositivo AES alla località designata dall'utente nella richiesta di Servizio.

Se il Dispositivo Microsoft è idoneo all'AES o l'utente seleziona "AES" nella richiesta di un Servizio coperto, accetta le seguenti condizioni:

1. Il Dispositivo Microsoft originale deve essere inviato a Microsoft entro dieci (10) giorni dalla data in cui Microsoft invia il Dispositivo AES all'utente ("**Periodo di restituzione**").
2. Il Dispositivo Microsoft non sarà idoneo al servizio AES se è danneggiato e/o non è coperto dalla Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft o dal Piano di Protezione.
3. Il Dispositivo AES verrà spedito entro il giorno lavorativo successivo in una scatola che include un'etichetta di spedizione prepagata.
4. Per restituire il Dispositivo originale Microsoft, utilizzare la stessa casella in cui è arrivato il Dispositivo AES e l'etichetta di spedizione prepagata allegata. È

necessario spedire il Dispositivo originale Microsoft entro il Periodo di restituzione.

5. A garanzia della restituzione del Dispositivo Microsoft originale, Microsoft può richiedere all'utente di fornire un numero di carta di credito valido.
6. **All'utente verrà addebitato un corrispettivo pari al prezzo di vendita fissato da Microsoft per il Dispositivo AES, se: (a) l'utente non restituisce il Dispositivo originale Microsoft durante il Periodo di restituzione, (b) il Dispositivo Microsoft non è più coperto o è escluso dalla Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft o dal Piano di Protezione o (c) il Dispositivo Microsoft restituito non corrisponde al numero di serie fornito nella richiesta di servizio.** Se l'utente ha comunicato a Microsoft il numero di carta di credito, tali importi VERRANNO ADDEBITATI AUTOMATICAMENTE SULLA CARTA DI CREDITO. In caso contrario, sulla carta di credito non verrà addebitato alcun importo.

La disponibilità di AES può variare a seconda del prodotto e del mercato ed è soggetta a modifiche. In caso di domande, contattare l'assistenza clienti all'indirizzo <http://support.microsoft.com>.

17. GARANZIA POST-ASSISTENZA LIMITATA

Nel fornire assistenza per il Dispositivo Microsoft, Microsoft garantisce (1) che il Servizio sarà eseguito a regola d'arte e (2) che tutte le parti o tutti i prodotti utilizzati nel Servizio saranno privi di difetti dei materiali e di fabbricazione per a) il periodo di validità rimanente della Garanzia Hardware Limitata del Produttore Microsoft o del Piano di Protezione (se del caso) o b) 90 giorni dalla data del Servizio, a seconda di quale periodo sia più lungo. La presente garanzia post-assistenza è una garanzia esplicita. Qualora venga fornito un Servizio non conforme o si presenti un difetto in una parte o in un prodotto sostitutivo durante il periodo di garanzia di 90 giorni, a sua discrezione, Microsoft: (1) riparerà la parte o il prodotto, utilizzando parti di ricambio nuove, usate o ricondizionate; (2) sostituirà la parte o il prodotto con una parte o un prodotto nuovo, usato o ricondizionato equivalente; o (3) rimborserà l'importo corrisposto per il Servizio.

18. ESCLUSIONE DI DETERMINATI DANNI E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

SALVO DIVERSA DISPOSIZIONE DELLA NORMATIVA LOCALE (CHE PUÒ INCLUDERE LA PROVINCIA DEL QUEBEC), SE UN DISPOSITIVO DOVESSE ESSERE DANNEGGIATO O PERSO MENTRE È SOTTO LA CUSTODIA DI MICROSOFT,

LA RESPONSABILITÀ DI MICROSOFT SARÀ LIMITATA AL COSTO DI RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE DEL DISPOSITIVO MICROSOFT IN QUESTIONE. SE LA LEGGE LOCALE CONSENTE ALL'UTENTE DI RECUPERARE I DANNI NONOSTANTE TALE LIMITAZIONE, L'INTERA RESPONSABILITÀ DI MICROSOFT NEI CONFRONTI DELL'UTENTE PER I DANNI DERIVANTI DA QUALSIASI CAUSA IN RELAZIONE AL SERVIZIO PER IL DISPOSITIVO MICROSOFT, A PRESCINDERE SE DA ATTO COLPOSO DI MICROSOFT O DIVERSAMENTE DERIVANTI, E L'UNICO RIMEDIO A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE, SONO LIMITATI AI DANNI DIRETTI FINO A

CONCORRENZA DELL'IMPORTO MAGGIORE TRA: (i) IL COSTO DI RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE DEL DISPOSITIVO MICROSOFT; O (ii) L'IMPORTO TOTALE PAGATO A MICROSOFT PER IL SERVIZIO. MICROSOFT NON HA ALCUNA RESPONSABILITÀ PER DANNI INDIRETTI, SPECIALI, ESEMPLARI O CONSEGUENZIALI, QUALI PERDITE DI PROFITTI O RICAVI. MICROSOFT NON HA ALCUNA RESPONSABILITÀ PER LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI O APPLICAZIONI SOFTWARE DURANTE L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.

19. SUBAPPALTATORI

Microsoft potrà subappaltare l'erogazione del servizio sul Dispositivo Microsoft dell'utente a fornitori di servizi terzi.

20. CLAUSOLA COMPROMISSORIA E RINUNCIA ALL'AZIONE COLLETTIVA SE L'UTENTE VIVE (O, SE TRATTASI DI PERSONA GIURIDICA, LA SEDE DELL'AZIENDA SI TROVA) NEGLI STATI UNITI

Ci auguriamo di non incorrere mai in alcuna controversia, ma in tal caso, l'utente e noi conveniamo di provare per 60 giorni, dal ricevimento di una Notifica di controversia, a risolverla in modo informale. Laddove ciò non fosse possibile, conveniamo di ricorrere all'**arbitrato rituale individuale dinanzi all'American Arbitration Association ("AAA"), a norma del Federal Arbitration Act ("FAA"), e di non agire in giudizio davanti a un giudice o a una giuria.** Al contrario, un arbitro neutrale deciderà della controversia e il lodo arbitrale sarà definitivo, fatta eccezione per un limitato diritto di revisione ai sensi del FAA. **Non sono consentite azioni legali collettive, arbitrati collettivi, azioni di interesse pubblico esperite da un singolo individuo, richieste di provvedimenti inibitori pubblici, né altri procedimenti o altre richieste di provvedimenti in cui un soggetto agisca in veste rappresentativa. Non è consentito neppure accorpate procedimenti di portata individuale senza il consenso di tutte le parti. I termini "noi", "nostro" e "ci" comprendono Microsoft e le sue consociate.**

- a. **Controversie coperte: tutto tranne la PI.** Il termine “controversia” ha la valenza più ampia possibile. Include qualsiasi pretesa o controversia sorta tra l’utente e Microsoft in merito al Dispositivo Microsoft, a qualsiasi dispositivo sostitutivo fornito o acquistato, al Servizio, ai prezzi, al marketing, alle comunicazioni, alle transazioni di acquisto, alla fatturazione o al presente Contratto, ai sensi di qualsiasi fattispecie giuridica, tra cui responsabilità contrattuale, da garanzia, extracontrattuale, legale o normativa, ad **eccezione delle controversie relative all’applicazione o alla validità dei diritti di proprietà intellettuale dell’utente, dei licenzianti dell’utente, di Microsoft o dei licenzianti di Microsoft.**
- b. **Inviare una Notifica di controversia precedente all’arbitrato.** Nel caso in cui i nostri rappresentanti del servizio clienti non fossero in grado di risolvere una controversia e l’utente desiderasse ricorrere all’arbitrato, l’utente dovrà inviare innanzitutto una Notifica di controversia di portata individuale a **Microsoft Corporation, alla C. Att.ne di: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, o inoltrare il modulo elettronicamente.** Il modulo di Notifica di controversia è disponibile all’indirizzo <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Compilare il modulo in ogni sua parte, inserendo tutte le informazioni necessarie. Faremo lo stesso in caso di controversia nei confronti dell’utente. La presente Notifica di controversia costituisce un presupposto per l’avvio dell’arbitrato. Qualsiasi termine di prescrizione applicabile sarà calcolato a decorrere dalla data della Notifica di controversia di portata individuale adeguatamente presentata fino alla prima data utile di avvio dell’arbitrato ai sensi della presente Clausola 20.
- c. **Opzione del tribunale per le cause minori.** Invece di inviare una Notifica di controversia, sia l’utente sia Microsoft potrebbero citare in giudizio l’altra parte presso un tribunale per le cause minori, richiedendovi solo un provvedimento di portata individuale, a condizione che l’azione soddisfi i requisiti del tribunale per le controversie di modesta entità e rimanga un’azione individuale volta all’ottenimento di un provvedimento di portata individuale. Il tribunale per le controversie di modesta entità deve trovarsi nel Paese di residenza dell’utente (o, se trattasi di persona giuridica, che ospita la sede dell’azienda).
- d. **Procedimento arbitrale.** L’AAA condurrà qualsiasi arbitrato ai sensi delle proprie Regole di Arbitrato Commerciale (o, se l’utente è una persona fisica e utilizza il Dispositivo Microsoft per uso personale o domestico, o se il valore della controversia è inferiore a 75.000 USD, a prescindere dal fatto che l’utente sia una persona fisica o dal modo in cui utilizza il Dispositivo Microsoft, le proprie Regole di Arbitrato per i Consumatori). Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.adr.org. **Il presente Contratto prevarrà e avrà la priorità nella misura in cui sia in conflitto con le regole AAA applicabili.** Per avviare un arbitrato, inviare il modulo Richiesta di arbitrato, disponibile all’indirizzo <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497>, all’AAA e una copia a Microsoft per posta. Il modulo deve contenere informazioni riguardanti l’utente e la sua

pretesa. In una controversia per 25.000 USD o meno, le udienze si terranno per via telefonica o in videoconferenza, a meno che l'arbitro non abbia una valida ragione per tenere l'udienza in presenza. Qualsiasi udienza in presenza avrà luogo nel Paese di residenza dell'utente (o, se trattasi di persona giuridica, che ospita la sede dell'azienda). L'arbitro può concedere all'utente, a titolo individuale, il medesimo risarcimento dei danni decretato da un tribunale. **L'arbitro può concedere sentenze di accertamento o provvedimenti ingiuntivi all'utente, unicamente a titolo individuale, per soddisfare la domanda individuale dell'utente, ma non provvedimenti che coinvolgerebbero soggetti diversi dalle parti.**

L'arbitro si pronuncia su tutte le questioni, salvo che un tribunale abbia competenza esclusiva per: (i) decidere dell'arbitrabilità, nonché della formazione, dell'esistenza, dell'ambito di applicazione, della validità e dell'applicabilità del presente compromesso; (ii) decidere se le parti hanno rispettato i requisiti previsti all'arbitrato (inclusi i moduli della Notifica di controversia di portata individuale e della Domanda di Arbitrato); (iii) far valere il divieto di azioni collettive, rappresentative, di interesse pubblico esperite da un singolo individuo, azioni o procedimenti combinati o provvedimenti ingiuntivi pubblici; e (iv) impedire il proseguimento di un arbitrato che non si attenga al presente Contratto.

Se la Notifica di controversia riguarda pretese simili a quelle di almeno altri 24 clienti e se l'utente e tali altri clienti sono rappresentati dagli stessi avvocati o da avvocati che collaborano tra loro, l'utente e Microsoft convengono che tali pretese costituiranno "Casi correlati". I Casi correlati possono esperirsi solo in serie di massimo 50 procedimenti arbitrali di portata individuale alla volta. I procedimenti arbitrali di portata individuale saranno risolti nel modo seguente: (i) per la prima serie, ciascuna parte può selezionare fino a 25 Casi correlati da presentare e risolvere mediante procedimenti arbitrali di portata individuale ai sensi della presente Clausola 20; (ii) nessuno degli altri Casi correlati potrà presentarsi o esperirsi in arbitrato fino alla risoluzione della prima serie di massimo 50 procedimenti arbitrali di portata individuale; e (iii) se, terminata la prima serie, le parti non sono in grado di risolvere informalmente i restanti Casi correlati, può presentarsi una seconda serie di Casi correlati per cui ciascuna parte può selezionare fino a 25 Casi correlati da risolvere in procedimenti arbitrali di portata individuale ai sensi della presente Clausola 20. Tale procedura di procedimenti arbitrali di portata individuale in serie continuerà fino a quando le parti non avranno risolto tutti i Casi correlati in modo informale o tramite procedimenti arbitrali di portata individuale. Il tribunale ha la competenza esclusiva di far valere il presente paragrafo, incluso ove si applichi a una determinata serie di pretese, e di vietare la presentazione di domande o il prosieguo di arbitrati che contravvengano al presente paragrafo.

e. **Spese e onorari arbitrali**

- i. **Controversie per importi inferiori ai 75.000 USD.** Rimborseremo tempestivamente le spese di presentazione della domanda all'utente e pagheremo le spese dell'AAA e gli onorari arbitrari : (i) se l'importo della controversia è inferiore ai 75.000 USD, e se prima di avviare l'arbitrato (ii) l'utente ha rispettato tutti i requisiti previsti all'arbitrato di cui al presente Contratto, incluso, se del caso, il paragrafo Casi correlati. In caso contrario, le regole dell'AAA disciplineranno il pagamento dei costi di presentazione della domanda e delle spese dell'AAA e degli onorari arbitrari. Se, alla conclusione dell'arbitrato, l'arbitro riconosce all'utente un importo superiore a quello della nostra ultima offerta scritta effettuata prima della nomina dell'arbitro, pagheremo all'utente: (i) l'importo del lodo o 1.000 USD (a seconda di quale importo sia superiore); e (ii) le eventuali e ragionevoli spese legali sostenute dall'utente; nonché qualsiasi spesa ragionevole (tra cui le spese e gli onorari per la testimonianza di esperti) che l'avvocato dell'utente ha totalizzato in relazione al procedimento arbitrale di portata individuale dell'utente.
 - ii. **Controversie per importo pari o superiore a 75.000 USD.** Le regole dell'AAA disciplineranno il pagamento dei costi di presentazione della domanda e delle spese dell'AAA e degli onorari arbitrari.
- f. **Clausola salvatoria.** Se, una volta esauriti tutti i ricorsi, un tribunale dovesse ritenere inapplicabile qualsiasi parte della presente Clausola 20 in merito a pretese o richieste di provvedimenti, le parti convengono di sottoporre ad arbitrato tutte le pretese e i rimedi arbitrabili prima di esperire in tribunale un'azione giudiziale relativa a pretese o rimedi residui (come una richiesta di provvedimento ingiuntivo pubblico, nel qual caso, l'arbitro emetterà un lodo sulla responsabilità e un provvedimento individuale prima che un tribunale si pronunci sulla richiesta). Altrimenti, laddove qualsiasi altra parte della Clausola 20 dovesse risultare inapplicabile, il resto della disposizione rimarrà in vigore (con un lodo arbitrale emesso prima dell'inizio di qualsiasi procedimento giudiziario).

21. SCELTA DELLA LEGGE APPLICABILE E DEL FORO PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Stati Uniti. Se l'utente risiede (o, se trattasi di persona giuridica, la sede dell'azienda si trova) negli Stati Uniti, le leggi dello Stato di residenza (o, se trattasi di persona giuridica, che ospita la sede dell'azienda) disciplinano l'interpretazione del presente Contratto, le rivendicazioni per violazione dello stesso, nonché tutte le altre rivendicazioni (tra cui, le rivendicazioni relative alla tutela dei consumatori, alla concorrenza sleale, alla garanzia implicita e per illecito civile), senza ricorrere ai principi del diritto internazionale privato, ad eccezione del fatto che il FAA regola tutte le disposizioni relative all'arbitrato. L'utente acconsente alla giurisdizione e alla competenza territoriale esclusive dei tribunali statali e federali della Contea di King, Washington, USA, per tutte le controversie relative al Servizio

o al presente Contratto presentate in tribunale (non sottoposte ad arbitrato né al tribunale per le cause minori).

Canada. Se l'utente risiede (o, se trattasi di persona giuridica, la sede dell'azienda si trova) in Canada, le leggi della Provincia di residenza (o, se trattasi di persona giuridica, che ospita la sede dell'azienda) disciplinano l'interpretazione del presente Contratto, le rivendicazioni per violazione dello stesso, nonché tutte le altre rivendicazioni (tra cui, le rivendicazioni relative alla tutela dei consumatori, alla concorrenza sleale, alla garanzia implicita e per illecito civile), senza ricorrere ai principi del diritto internazionale privato. L'utente acconsente alla giurisdizione esclusiva e alla competenza territoriale dei tribunali dell'Ontario per tutte le controversie relative al Servizio o al presente Contratto.

Altrove. Se l'utente risiede (o, se trattasi di persona giuridica, la sede dell'azienda si trova) in un paese diverso dagli Stati Uniti, le leggi del paese di residenza dell'utente (o, se trattasi di persona giuridica, che ospita la sede dell'azienda) disciplinano l'interpretazione del presente Contratto, le rivendicazioni per violazione dello stesso, nonché tutte le altre rivendicazioni (tra cui, le rivendicazioni relative alla tutela dei consumatori, alla concorrenza sleale, alla garanzia implicita e per illecito civile), senza ricorrere ai principi del diritto internazionale privato.

22. INTERO ACCORDO; CLAUSOLA SALVATORIA; FORZA MAGGIORE

Il presente Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra l'utente e Microsoft per il Servizio per il Dispositivo Microsoft dell'utente. Microsoft non autorizza alcuna variazione o modifica del presente Contratto. Laddove una disposizione del presente Contratto fosse ritenuta inefficace o inapplicabile, tale disposizione inefficace o inapplicabile sarà considerata sostituita da una disposizione efficace e applicabile, maggiormente rispondente all'intento della disposizione originale, mentre il resto del Contratto rimarrà pienamente vigente. La Clausola 20.f indica le conseguenze in caso di riscontrata inapplicabilità di alcuni parti della Clausola 20 (arbitrato e rinuncia all'azione collettiva). La Clausola 20.f prevale sulla presente clausola in caso di discrepanza. Microsoft non è responsabile di eventuali errori o ritardi nell'esecuzione del Servizio dovuti a eventi al di fuori del suo ragionevole controllo.

23. AVVISI PER I CONSUMATORI DELLA CALIFORNIA

Un preventivo scritto per le riparazioni sarà fornito come previsto (art. 9844 del California Business and Professions Code) al cliente dal rivenditore di servizi; il rivenditore di servizi non può addebitare alcun importo per il lavoro svolto o per le parti fornite che esuli dalla stima del preventivo senza il previo consenso del cliente. Se sancito per iscritto, il rivenditore di servizi può addebitare una tariffa ragionevole per i servizi di rilevamento della natura del malfunzionamento nella preparazione del preventivo scritto per la riparazione. Per informazioni, contattare il Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814.

Un acquirente di un Dispositivo Microsoft in California ha diritto alla manutenzione e riparazione del dispositivo durante il periodo di garanzia. Il periodo di garanzia sarà esteso per il numero di giorni interi in cui l'acquirente non ha potuto disporre del dispositivo per le riparazioni in garanzia. Se un

difetto viene riscontrato durante il periodo di garanzia, la garanzia non scadrà fino a quando il difetto non verrà eliminato. Il periodo di garanzia sarà esteso anche se le riparazioni in garanzia non sono state eseguite a causa di ritardi causati da circostanze al di fuori del controllo dell'acquirente o se le riparazioni in garanzia non hanno posto rimedio al difetto e l'acquirente notifica al produttore o al venditore l'insuccesso delle riparazioni entro 60 giorni dal completamento. Se, dopo un numero ragionevole di tentativi, il difetto non è stato eliminato, l'acquirente può restituire il dispositivo in vista di una sostituzione o un rimborso, ferma restando, in entrambi i casi, la deduzione di un costo ragionevole per l'utilizzo. La proroga non influisce sulla tutela o sui rimedi a disposizione dell'acquirente ai sensi di altre leggi.

ULTIMO AGGIORNAMENTO: settembre 2023

©2023 Microsoft Corporation. Tutti i diritti riservati.