

“PLAN AMPLIADO DE SERVICIOS DE HARDWARE MICROSOFT PARA SURFACE HUB”

Contrato de servicios comerciales Términos y condiciones

¡Gracias por comprar “Plan ampliado de servicios de hardware Microsoft para Surface Hub”!

Guarde este importante documento contractual de términos y condiciones junto con el Comprobante de compra en un lugar seguro, ya que ambos serán necesarios para presentar una reclamación. La información que figura en este Contrato pretende servir como guía de referencia para ayudar al Titular a determinar y comprender “QUÉ ESTÁ CUBIERTO” en el presente Contrato. Si tiene cualquier pregunta relativa a la información que figura en este Documento contractual o a Su cobertura en general, póngase en contacto con el Administrador.

¡OBTenga MÁS INFORMACIÓN SOBRE SURFACE HUB EN LÍNEA!

Para obtener más información sobre su Producto y sobre cómo contactar con Microsoft en caso de problemas, visite <https://www.microsoft.com/surface/es-es/support/surface-hub>

DEFINICIONES

A lo largo de todo el Contrato, las siguientes palabras en mayúscula tienen el significado que se indica:

- **“Contrato de servicios”, “Contrato”**: el presente documento, que detalla todas las disposiciones, condiciones, exclusiones y limitaciones de la Cobertura para el Plan ampliado de servicios de hardware Microsoft para Surface Hub que se ha proporcionado al Titular tras realizar la compra a Nuestro minorista.
- **“Nosotros”, “Nos”, “Nuestro/a/s”, “Proveedor”, “Obligado”, “Administrador”**: la parte o partes obligadas a prestar un servicio en virtud del presente Contrato en calidad de proveedor/obligado del Contrato, así como a gestionar la administración en virtud de este Contrato en calidad de Administrador del Contrato, que es Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda.
- **“Microsoft”**: el fabricante de los equipos originales del Producto cubierto. Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda. Sitio web www.microsoft.com.
- **“Minorista”**: el vendedor que Microsoft y Nosotros hemos autorizado para que venda el presente Contrato al Titular.
- **“Titular del contrato”, “Titular”**: el propietario/comprador original del Producto que va a estar Cubierto en virtud de las disposiciones del presente Contrato de servicios.
- **“Producto cubierto”, “Producto”**: el dispositivo Surface Hub de Microsoft adquirido por el Titular que va a estar Cubierto por el presente Contrato de servicios (NOTA: La Cobertura incluye la cámara, los pendrives digitales, el conjunto de teclado inalámbrico y cable de alimentación SOLO cuando hayan sido suministrados por Microsoft en una única compra embalada «todo en uno»).
- **“Precio de compra del producto”**: la cantidad pagada por el Titular del Producto cubierto, a excepción de cualquier impuesto o tasa aplicable, según se indica en el Comprobante de compra.
- **“Comprobante de compra”**: el recibo de compra original que se proporciona en el punto de venta y que confirma la fecha en la que se adquirieron el presente Contrato de servicios y el Producto cubierto, así como el período de Vigencia.
- **“Período/Plazo/Vigencia”**: el período de tiempo que figura en el Comprobante de compra del Titular durante el que son válidas las disposiciones del presente Contrato.
- **“Reclamación”**: solicitud de Reparación o Sustitución conforme al presente Contrato enviada por el Titular.
- **“Avería”**: el fallo mecánico o eléctrico del Producto cubierto original que provoque que ya no pueda realizar la función para la que estaba concebido, que pueda estar causado por defectos de materiales o mano de obra y que NO se deba al uso y desgaste habitual y se produzca durante el uso normal del Producto.
- **“Tasa de servicios”**: la cantidad que el Titular debe pagar, por Reclamación, en concepto de servicios Cubiertos por el presente Contrato (si los hubiere).
- **“Reparación/Reparaciones”**: la medida o medidas que Nosotros adoptamos para arreglar, reparar o restaurar el Producto cubierto original a su funcionamiento adecuado tras una Avería cubierta. (NOTA: las piezas empleadas para Reparar el Producto cubierto pueden estar nuevas, usadas o reacondicionadas mientras se ajusten a las especificaciones de fábrica del Producto original.)
- **“Sustituir” o “Reemplazo”**: un elemento suministrado al Titular a través de Nuestro acuerdo en caso de que Nosotros determinemos que el Producto cubierto original no es susceptible de Reparación. (NOTA: Nos reservamos el derecho a Sustituir el Producto cubierto original por un elemento nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares, y no garantizamos que el Reemplazo sea el mismo modelo o tenga el mismo tamaño, dimensiones o color que el Producto cubierto original.)

PERÍODO DE VIGENCIA DEL CONTRATO - FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA COBERTURA

La cobertura en virtud del presente Contrato para una Avería definida se inicia tras la caducidad de la garantía del fabricante y se prolonga durante el Período de vigencia que figura en el Comprobante de compra.

ADMISIBILIDAD DE PRODUCTOS

Para poder optar a la Cobertura (que se define a continuación) en virtud del presente Contrato, el Surface Hub: a) debe haberse comprado en un Minorista autorizado y b) no debe estar cubierto en virtud de ningún otro seguro, garantía o acuerdo de servicio que proporcione los mismos beneficios que se describen en el presente documento.

QUÉ ESTÁ CUBIERTO

Durante la Vigencia del contrato que se describe anteriormente, en caso de producirse una Reclamación cubierta, el presente Contrato contempla el soporte informático, la mano de obra o las piezas necesarias de Microsoft para Reparar el Producto cubierto o, según Nuestro criterio exclusivo, un Reemplazo para el Producto cubierto original en lugar de dicha Reparación (“Cobertura”, “Cubierto”, “Cubrir”). Las reparaciones «in situ», la reinstalación de las piezas retiradas y el transporte del Producto cubierto a Nuestro almacén (en caso necesario) también están Cubiertas.

TODAS LAS REPARACIONES O LOS REEMPLAZOS DEL PRODUCTO CUBIERTO ORIGINAL SE BASARÁN EN LAS DISPOSICIONES QUE FIGURAN EN EL PRESENTE CONTRATO.

LEA TODO EL DOCUMENTO CONTRACTUAL DETENIDAMENTE AVISOS IMPORTANTES SOBRE LA COBERTURA QUE OFRECE ESTE CONTRATO

En caso de que Nosotros proporcionemos un Reemplazo en virtud de las disposiciones del presente Contrato:

- A. Nos reservamos el derecho a sustituir un Producto defectuoso por un elemento nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares, que puede que no sea el mismo modelo o no tenga el mismo tamaño, dimensión o color que el Producto cubierto original;
- B. Debido a los avances tecnológicos, es posible que un Reemplazo posea un precio de mercado o de venta inferior al Producto cubierto original, y en esta situación, el presente Contrato no proporcionará al Titular ningún reembolso correspondiente a la diferencia de precio;
- C. Todas las piezas del Producto cubierto, los componentes o las unidades integrales Sustituídas en virtud de las disposiciones del presente Contrato serán Nuestra propiedad en su totalidad; Y
- D. Todos los accesorios, anclajes o periféricos que Microsoft NO incluyera en el embalaje original y la compra inicial del Producto cubierto NO están cubiertos y en todos los casos NO se incluirán ni proporcionarán en asociación con un Reemplazo.
- E. Intercambio avanzado (aplicable únicamente a Surface Hub 2): si Nosotros decidimos proporcionar un Reemplazo para el Producto cubierto, podemos prestar un servicio de intercambio avanzado. El Reemplazo se entregará al Titular antes de que Nosotros recibamos el Producto defectuoso. A cambio, el Producto cubierto defectuoso Nos será devuelto en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde Nuestra recepción de la confirmación de la entrega del Reemplazo. Si el Producto cubierto no se Nos devuelve en el plazo de diez (10) días naturales desde la confirmación de la entrega del Reemplazo, se aplicará al Titular un cargo por dispositivo no devuelto igual al precio de venta del Reemplazo recomendado por el fabricante.

RESPONSABILIDADES DEL TITULAR: es responsabilidad el Titular hacer copias de seguridad de todo el software y los datos periódicamente, y especialmente antes del inicio de cualquier servicio Cubierto en virtud del presente Contrato. El software y/o la transferencia de datos o servicios de restauración NO están cubiertos.

LA COBERTURA EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIOS SE LIMITA A LA QUE SE DESCRIBE DE FORMA ESPECÍFICA EN ESTE DOCUMENTO. Cualquier cosa que NO se exprese de manera específica en el presente documento NO estará cubierta (incluido, entre otros, cualquier servicio de formación prestado de forma separada por Microsoft o cualquier tercero designado por Microsoft).

LA COBERTURA DESCRITA EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIOS NO SUSTITUIRÁ NI PROPORCIONARÁ NINGÚN BENEFICIO REDUNDANTE DURANTE CUALQUIER PERÍODO DE GARANTÍA DE FABRICANTE CON VALIDEZ. Durante dicho período, cualquier cosa que cubra la garantía del fabricante será responsabilidad exclusiva del fabricante y NO estará cubierta por el presente Contrato independientemente de la capacidad del fabricante de cumplir con sus obligaciones.

LOS DAÑOS ACCIDENTALES PROVOCADOS POR LA MANIPULACIÓN NO están CUBIERTOS (incluidos los daños derivados de la caída del Producto cubierto, el derramamiento líquido o los daños atribuibles a la rotura de pantalla).

TASA DE SERVICIOS

No se requiere ningún pago de tasas de servicios para recibir Cobertura para el Producto cubierto.

CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Para obtener servicio, llame al número de teléfono que encontrará en <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o visite <https://www.microsoft.com/surface/es-es/support/surface-hub> para hablar con uno de Nuestros representantes autorizados, que inmediatamente obtendrá detalles del problema con el Producto cubierto. Consulte la sección que figura a continuación para obtener detalles sobre cómo se prestarán los servicios Cubiertos. *NO devuelva el Producto cubierto original a ningún Minorista ni lo envíe a ninguna ubicación a menos que Nosotros le demos instrucciones concretas al efecto.*

NOTA: la presentación de una Reclamación no implica automáticamente que el daño o la avería sufridos por el Producto del Titular estén Cubiertos por las disposiciones del presente Contrato de servicios. Es posible que el presente Contrato no proporcione ningún tipo de cobertura si el Titular realiza reparaciones no autorizadas, puesto que SOLO los servicios realizados por una parte autorizada por Nosotros podrán incluirse en la Cobertura.

CÓMO SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS CUBIERTOS

La determinación de si el Producto cubierto original será Reparado o Sustituído se determinará según Nuestro criterio exclusivo, sobre la base del problema concreto que experimente el Producto y con sujeción expresa al LÍMITE DE RESPONSABILIDAD y a las secciones de EXCLUSIONES GENERALES del presente Contrato.

Una vez se haya confirmado la Cobertura, el servicio para el Producto defectuoso se puede prestar de cualquiera de las siguientes maneras o de todas ellas:

- En primer lugar, Nuestros agentes de soporte informático Microsoft podrán intentar resolver el problema por teléfono o de forma remota.
- Si no puede realizarse la Reparación por teléfono/de forma remota, podremos enviar un técnico autorizado por Microsoft a la ubicación del Producto cubierto para evaluar en profundidad el problema e intentar realizar las Reparaciones necesarias «in situ».
 - *Las Reparaciones cubiertas se llevarán a cabo donde esté ubicado el Producto cubierto original en el momento de la Reclamación. La Cobertura incluye el coste de la mano de obra y las piezas necesarias para restaurar el Producto cubierto original a un estado de funcionamiento adecuado tras una Avería cubierta.*
- Si en algún momento Nosotros determinamos que el Producto cubierto no puede Repararse de manera remota ni «in situ», Nosotros gestionaremos la retirada del Producto defectuoso de forma segura hasta Nuestro centro de servicio autorizado.

- Una vez el Producto cubierto esté Reparado, o si Nosotros determinamos que es necesario un Reemplazo, también gestionaremos el envío seguro de dicho Producto reparado o sustituido y la reinstalación básica.

Si el Plazo de vigencia del Titular caduca durante el proceso de una Reclamación autorizada, la Cobertura en virtud del presente Contrato se ampliará hasta la fecha en que la Reclamación autorizada que esté en curso se haya completado íntegramente de conformidad con las disposiciones del Contrato del Titular. Una vez dicha Reclamación en curso se haya completado, la Cobertura en virtud de este Contrato de servicios finalizará (con sujeción a la disposición de RENOVABILIDAD).

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

LÍMITE GLOBAL: en ningún caso el importe máximo que Nosotros estemos obligados a pagar de conformidad con las disposiciones del presente Contrato de servicios superarán el Precio de compra del producto original o un (1) Reemplazo – EL LÍMITE QUE SE ALCANCE ANTES.

El LÍMITE GLOBAL se desglosa como sigue:

- **LÍMITE DE REPARACIÓN:** Hasta tres (3) Reparaciones cubiertas. Una vez hayamos abonado tres (3) Reparaciones cubiertas durante la Vigencia del Contrato del Titular, Nuestras obligaciones derivadas de las disposiciones del presente Contrato de servicios se considerarán cumplidas íntegramente y la Cobertura finalizará independientemente del tiempo que quede para que finalice la Vigencia del Contrato.
- **LÍMITE DE REEMPLAZO:** Hasta un (1) Reemplazo, a Nuestro exclusivo criterio. Una vez hayamos proporcionado al Titular un (1) Reemplazo, Nuestras obligaciones en virtud de las disposiciones del presente Contrato de servicio se considerarán cumplidas íntegramente y la Cobertura terminará independientemente del tiempo que quede para que finalice la Vigencia del Contrato. (Aviso: los Reemplazos no podrán optar a la Cobertura continuada en virtud del presente Contrato de servicios, y en ningún caso un Reemplazo ampliará el Período de vigencia original del Contrato.)

AVISO: NOSOTROS no seremos responsable de ningún daño fortuito o indirecto en asociación con la prestación de los servicios Cubiertos en virtud de las disposiciones del presente Contrato, incluidas, entre otras: i) DAÑOS A LA PROPIEDAD, PÉRDIDA DE TIEMPO, DE DATOS O DE INGRESOS DERIVADOS DE UNA AVERÍA DEFINIDA, CUALQUIER FALLO MECÁNICO/ELÉCTRICO NO DEFINIDO, SERVICIOS DE FORMACIÓN PRESTADOS INDEPENDIENTEMENTE POR MICROSOFT O SUS FILIALES O CUALQUIER OTRO TIPO DE DAÑO SUFRIDO POR EL PRODUCTO CUBIERTO O ASOCIADO AL MISMO, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, CUALESQUIERA EQUIPOS NO CUBIERTOS UTILIZADOS EN ASOCIACIÓN CON EL PRODUCTO CUBIERTO; ii) RETRASOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CUBIERTOS O INCAPACIDAD DE PRESTAR UN SERVICIO; iii) LA NO DISPONIBILIDAD DE CUALQUIER PIEZA/COMPONENTE; iv) CUALQUIER GASTO CONTRAÍDO POR EL CLIENTE ASOCIADO A LAS INSTALACIONES PERSONALIZADAS PARA AJUSTAR EL PRODUCTO CUBIERTO COMO STANDS DE TERCEROS, ESTRUCTURAS Y RINCONES PERSONALIZADOS Y ESPACIOS SIMILARES O v) UN REEMPLAZO QUE SEA DE UN MODELO, TAMAÑO, DIMENSIÓN O COLOR DIFERENTES AL PRODUCTO CUBIERTO ORIGINAL. NO ASUMIREMOS NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD NI DAÑOS A LA PROPIEDAD O LESIONES O FALLECIMIENTO DE NINGUNA PARTE O PARTES QUE SE DERIVE DEL FUNCIONAMIENTO, EL MANTENIMIENTO O EL USO DEL PRODUCTO CUBIERTO O UN REEMPLAZO PROPORCIONADO EN VIRTUD DE LAS DISPOSICIONES DEL PRESENTE CONTRATO. NO NOS RESPONSABILIZAREMOS DE NINGUNA CONDICIÓN PREVIA (SEGÚN SE DEFINE EN LA SECCIÓN DE EXCLUSIONES GENERALES) DE LA QUE TUVIERA CONOCIMIENTO EL TITULAR, INCLUIDA CUALQUIER DEFECTO INHERENTE DEL PRODUCTO.

EXCLUSIONES GENERALES

EL PRESENTE CONTRATO NO CUBRE NINGUNA RECLAMACIÓN ASOCIADA A LAS SIGUIENTES SITUACIONES O QUE SE DERIVE DE ELLAS:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">a) Condiciones previas que se dieran o que fueran conocidas por el Titular («Condiciones previas» hace referencia a una condición que, con toda probabilidad mecánica o eléctrica razonable, esté asociada a la capacidad mecánica del Producto del Titular antes de adquirir el presente Contrato);b) Daños accidentales derivados de la manipulación (como los daños que se deriven de la caída del Producto cubierto, el derramamiento de un líquido o los daños asociados a la rotura o fisura de pantallas);c) Problemas que NO se deriven de Averías, incluidos, entre otros: imperfecciones, ruidos, crujidos o Daños cosméticos («Daños cosméticos» hace referencia a daños o cambios sufridos por la apariencia física del Producto que no impidan ni obstaculicen el funcionamiento habitual del Producto, como arañazos, abrasiones o cambios de color, textura o acabado);d) Cualquier elemento que NO cumpla la definición de «Producto cubierto», incluidos, entre otros, los accesorios, anclajes, stands y kits de montaje;e) Reparación, Reemplazo o cualquier coste relativo a lo siguiente: componentes/piezas que NO estén cubiertas por la garantía original del fabricante del Producto, componentes/piezas que se hayan extraviado (perdido) o cualquier componente impulsado no operativo, incluidos, entre otros: los componentes/piezas de plástico, los cables accesorios (EXCEPTO lo que se incluya en la definición de «Producto cubierto»), pilas y carcasas o molduras de plástico;f) cualquier servicio que incumpliera sanciones comerciales o económicas de los EE.UU.;g) Imperfecciones de las pantallas/los monitores, incluidas, entre otras, las imágenes quemadas en las pantallas ocasionadas por la visualización prolongada de una o varias señales de vídeo;h) Uso y desgaste habitual; | <ul style="list-style-type: none">i) Embalaje o transporte indebido por parte del Titular o del representante del Titular que provoque un daño al Producto mientras se encuentre en tránsito, incluido el aseguramiento inapropiado del Producto durante el transporte;j) Modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulación o reparaciones realizadas por cualquier persona distinta de un técnico de servicio autorizado por Nosotros o por Microsoft, excepto en el caso de actualizaciones del módulo de computación Surface Hub S que Nosotros o Microsoft hayamos indicado;k) Uso indebido de la electricidad, fluctuaciones de potencia o subidas de tensión;l) Costes asociados a la demolición, reestructuración o renovación de paredes u otras estructuras (incluidos, entre otros, los rincones) para alcanzar, evaluar o realizar Reparaciones al Producto cubierto o instalar un Reemplazo;m) Daños derivados de congelación o sobrecalentamiento;n) El tratamiento intencionado o negligente del Producto de manera perjudicial, dañina, maliciosa, temeraria u ofensiva que provoque su daño o fallo;o) Virus, vandalismo, pérdida, robo o desaparición o daño malicioso;p) Mercancía a la que se han retirado o alterado los números de serie;q) Oxidación, corrosión, deformación o torcimiento del Producto cubierto;r) Animales (incluidas las mascotas), población animal o infestación de insectos;s) Mantenimiento periódico o preventivo habitual, educación (formación) del usuario o ajustes de configuración;t) Falta de seguimiento del mantenimiento recomendado por el fabricante, operación/almacenamiento del Producto en condiciones distintas de las especificaciones o instrucciones del fabricante; |
|---|---|

- u) Cualquier mantenimiento o servicio del Producto que esté cubierto por cualquier garantía, seguro u otro acuerdo de servicio;
- v) Eventos fortuitos, incluidos, entre otros: disturbio, radiación nuclear, acciones bélicas/hostiles o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climatológicas o peligros de la naturaleza; colapso, explosión o colisión con otro objeto; incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena, humo, radiación nuclear, contaminación radioactiva, disturbio, guerra o acción hostil;
- w) Mercancía que está sujeta a una retirada, garantía o reelaboración del fabricante para Reparar el diseño o las deficiencias de los componentes, construcción inadecuada, error del fabricante; fallos epidémicos independientes de la capacidad del fabricante de abonar dichas Reparaciones; o
- x) Cualquier servicio realizado fuera de España.

El presente Contrato de servicios no cubre la restauración de software o datos ni la recuperación de datos desde el Producto cubierto o al mismo, y Nosotros no tenemos capacidad para transferir ningún dato a ningún Reemplazo que pueda proporcionarse en virtud de las disposiciones del presente Contrato. En ningún caso Nosotros Nos responsabilizaremos de la restauración de software o datos o de la recuperación de datos desde cualquier Producto cubierto original o equipos asociados al mismo.

Si el Producto cubierto experimenta un evento cuya exclusión de la Cobertura se ha determinado en virtud de la presente sección, o en caso de un incidente de servicio en el que el diagnóstico establecido por Nuestro agente autorizado sea que «NO SE HA ENCONTRADO NINGÚN PROBLEMA», entonces el Titular será responsable de asumir todos los costes asociados al servicio en cuestión, incluido cualquier transporte o costes de servicio «in situ».

RENOVABILIDAD

Tras la caducidad del Plazo del Contrato, Nosotros, a Nuestra discreción, podremos ofrecer al Titular la opción de renovar la Cobertura. Si Nosotros ofrecemos la renovación, el precio de renovación presupuestado reflejará la antigüedad del Producto del Titular y el coste del Reemplazo del producto en el momento de la renovación.

TRANSMISIBILIDAD

La Cobertura derivada del presente Contrato no puede transferirse a ninguna otra parte o elemento.

CANCELACIÓN

*El Titular podrá cancelar el presente Contrato en cualquier momento informando al Administrador: Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda, **llamándonos** al número de teléfono que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, o escribiendo al siguiente correo electrónico: msepbus@microsoft.com, de la solicitud de cancelación. AVISO: Las siguientes disposiciones de cancelación se aplican únicamente al comprador original del presente Contrato. No se aplican tasas de cancelación.*

SI EL TITULAR CANCELA EL PRESENTE CONTRATO:

1. En un plazo de 30 días a partir de la fecha de adquisición del Contrato, el Titular recibirá un reembolso del 100% del precio íntegro de la adquisición del Contrato abonado por el Titular menos cualquier Reclamación que Nosotros hayamos abonado. Si el reembolso del Titular no se abona en un plazo de treinta (30) días después de que Nos haya presentado la solicitud, Nosotros añadiremos un 10% adicional al reembolso que corresponda al Titular por cada treinta (30) días que no paguemos el reembolso.
2. Transcurridos 30 días a partir de la fecha de adquisición del Contrato, el Titular recibirá un reembolso prorrateado del precio de adquisición del Contrato abonado por el Titular menos cualquier Reclamación que hayamos abonado.

SOLO PODREMOS CANCELAR EL PRESENTE CONTRATO POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS:

1. Impago del precio/la tasa de adquisición del Contrato por parte del Titular;
2. Declaración engañosa grave del Titular; o
3. Incumplimiento sustancial de obligaciones derivadas del presente Contrato por parte del Titular en relación con el Producto cubierto o su uso.

Si cancelamos el presente Contrato, lo notificaremos por escrito al Titular al menos 15 días antes de la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación será enviada al domicilio actual del Titular que conste en Nuestros archivos (dirección de correo electrónico o física, según corresponda), con el motivo de la cancelación y la fecha efectiva de la misma. Si Nosotros cancelamos el presente Contrato, el Titular recibirá un reembolso basado en los mismos criterios que se describen anteriormente. AVISO: Si la adquisición del presente Contrato estuviera financiada, cualquier saldo pendiente que deba abonarse a la compañía de financiación se deducirá de cualquier reembolso debido y abonado a la compañía de financiación en lugar de al Titular.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

La intención es siempre prestar al Titular un servicio de primera clase. No obstante, si el Titular no está satisfecho con el servicio, deberá notificarlo a uno de Nuestros representantes, tal como figura en el Comprobante de compra.

Responderemos en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la fecha en que recibamos la queja/reclamación del Titular. Si no es posible ofrecer al Titular una respuesta completa en este plazo (por ejemplo, porque se requiera una investigación detallada), Nosotros ofreceremos al Titular una respuesta provisional en la que se le explique al Titular lo que se está haciendo para abordar su queja, cuándo puede esperar una respuesta plena y de quién. En la mayoría de casos, la queja del Titular se resolverá en el plazo de cuatro (4) semanas.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

Estamos comprometidos con la protección y el respeto de **Su** privacidad conforme a la Legislación actual en materia de protección de datos ("la Legislación"). Para los fines de la Legislación, los Controladores de datos son **Microsoft** y el **Asegurador**. A continuación figura un resumen de los modos en los que el **Asegurador** trata **Sus** datos personales. Si desea más información, puede visitar el sitio web del **Asegurador** en www.amtrusteurope.com. Si desea información sobre el modo en que **Microsoft** trata **Sus** datos personales, visite Microsoft.com/privacy.

CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS

Trataremos los datos personales, entendiéndose por estos cualquier información asociada a una persona física identificada o identificable, que poseamos sobre **Usted** de los siguientes modos:

- Para los fines de provisión de seguros, gestión de reclamaciones y cualquier otro fin asociado. En este sentido pueden incluirse las decisiones de suscripción tomadas a través de medios automatizados para la ejecución del contrato de seguros entre **Nosotros y Usted**.
- Para ofrecer una renovación, con fines de investigación o estadísticos, para **Nuestros** intereses legítimos: para que analicemos la actividad histórica, para que mejore los algoritmos de clasificación y para que contribuya a la previsión de un impacto empresarial futuro, para fomentar los intereses comerciales, mejorar la oferta de productos y desarrollar nuevos sistemas y procesos y para las obligaciones jurídicas radicadas en las jurisdicciones situadas fuera del territorio de la UE.
- Para proporcionarle información, productos o servicios que Usted **Nos** solicite o que consideremos que pueden ser de **Su** interés, cuando usted haya prestado su consentimiento para que se le contacte con dichos fines.
- Para notificarle sobre cambios en **Nuestro** servicio, para **Nuestras** obligaciones jurídicas y reglamentarias.
- Para protegerle frente a fraude, blanqueo de capitales, financiación de terrorismo y para cumplir obligaciones jurídicas o reglamentarias; esto es necesario para cumplir con **Nuestras** obligaciones jurídicas y reglamentarias radicadas en jurisdicciones fuera del territorio de la UE.

DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Nosotros podremos divulgar **Sus** datos personales a terceros que participen en la prestación de servicios o el suministro de productos a **Nosotros** o a proveedores de servicios que realicen servicios en **Nuestro** nombre. Entre estos se incluyen empresas del grupo, socios afines, mediadores, agentes, terceros administradores, reaseguradoras, otros intermediarios de seguros, compañías de referencia de seguros, agencias de crédito, agencias de detección de fraude, peritos de siniestros, abogados, contables, autoridades de regulación y según disponga la ley.

TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Nosotros podremos transferir **Sus** datos personales a destinos fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Cuando realicemos una transferencia de **Sus** datos personales fuera del EEE, Nos aseguraremos de que se traten de forma segura, y de conformidad con este aviso de privacidad y la Legislación.

SUS DERECHOS

Usted tiene derecho a:

- a) Oponerse al tratamiento de **Sus** datos personales con fines directos de marketing en cualquier momento;
- b) Oponerse al tratamiento de **Sus** datos personales cuando dicho tratamiento se base en **Nuestros** intereses legítimos;
- c) Acceder a los datos personales que se encuentran bajo **Nuestro** control e información sobre cómo y con qué criterio se tratan estos datos personales y obtener una copia de dichos datos e información;
- d) Solicitar la eliminación de **Sus** datos personales;
- e) Solicitar la actualización o corrección de cualquier dato inapropiado, incompleto o impreciso.
- f) Restringir el tratamiento de **Sus** datos.
- g) Solicitarnos que le proporcionemos **Sus** datos personales en un formato estructurado, de uso común y de lectura electrónica o a hacer que se transfieran directamente a otro controlador de datos, pero en cada caso únicamente cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento o en la ejecución de un contrato con **Usted** y el tratamiento se realice mediante medios automatizados;
- h) Poner una queja ante la autoridad local de protección de datos;
- i) Retirar **Su** consentimiento en cualquier momento cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento, sin que afecte a la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.

RETENCIÓN

Sus datos no se retendrán más tiempo del necesario y se gestionarán de conformidad con **Nuestra** política de retención de datos. En la mayoría de casos, el Período de retención se prolongará durante diez (10) años tras el vencimiento del contrato de seguros o la relación empresarial con **Usted**, a menos que **Nosotros** estemos obligados a retener los datos durante un Período más largo debido a requisitos empresariales, judiciales o reglamentarios.

Si tiene cualquier pregunta relativa al uso que hacemos de **Sus** datos personales, póngase en contacto con el Responsable de protección de datos. Consulte el sitio web (Microsoft.com/privacy) para obtener todos los datos relativos al domicilio.

DISPOSICIONES GENERALES

- 1. Subcontratación** Nosotros podremos subcontratar o ceder el cumplimiento de Nuestras obligaciones a terceros, pero no por ello estaremos eximidos de Nuestras obligaciones frente al Titular.
- 2. Renuncia; Divisibilidad** La omisión de cualquier parte a la hora de exigir la ejecución por parte de la otra parte de cualquier disposición del presente documento no afectará al derecho pleno de exigir dicha ejecución en cualquier momento posterior ni la renuncia de cualquiera de las partes relativa a un incumplimiento de cualquier disposición del presente se tendrá o se entenderá como renuncia a la disposición en cuestión. En caso de que cualquier disposición de estos términos y condiciones resulte no ejecutable o inválida en virtud de cualquier ley aplicable o que se estime así en un fallo de un tribunal aplicable, dicha falta de ejecutabilidad o invalidez no hará que estos términos y condiciones sean no ejecutables o no válidos en su conjunto y en dicho evento, dichas disposiciones se cambiarán e interpretarán para que cumplan mejor los objetivos de dicha disposición no ejecutable o inválida con los límites de la legislación o fallo de un tribunal aplicables.
- 3. Avisos.** El Titular consiente expresamente que se pueda contactar con él para cualquier fin en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que el Titular Nos proporcione. Todos los avisos o las solicitudes pertenecientes al presente Contrato se realizarán por escrito y podrán ser enviados por cualquier medio razonable, incluido por correo postal, correo electrónico, facsímil, mensaje de texto o servicio de mensajería comercial nocturna. Los avisos al Titular se considerarán entregados cuando se envíen al Titular por correo electrónico o número de fax que el Titular Nos haya proporcionado o tres (3) días después de realizar un envío por correo postal a la dirección proporcionada por el Titular.
- 4.** El presente Contrato de servicios se rige por las leyes de España.

TOTALIDAD DEL ACUERDO

El presente Contrato de servicios, incluidos los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones, así como el Comprobante de compra del Titular, constituyen la TOTALIDAD DEL ACUERDO entre Nosotros y el Titular, y ninguna declaración, promesa o condición que no esté incluida en el presente documento modificará estos elementos, excepto en la medida en que la ley lo exija.