

"MICROSOFT COMPLETE PARA SURFACE HUB"

Contrato de Serviço Comercial Termos e Condições

PARABÉNS! Obrigado por comprar "Surface Hub da Microsoft Complete". Guarde este importante documento de termos e condições ("**Contrato de Serviço**", "**Contrato**"), junto com o Comprovativo de Compra num lugar seguro, uma vez que serão necessários no momento de Reclamação. As informações contidas neste documento de **Contrato** destinam-se a servir como um valioso guia de referência para o ajudar a determinar e compreender "O QUE ESTÁ PROTEGIDO" nos termos deste **Contrato**.

DEFINIÇÕES

Ao longo deste **Contrato**, as seguintes palavras destacadas a negrito têm o seguinte significado –

- "**Nós**", "**Nos**", "**Nosso**": o **Fabricante**, ou em seu nome, um administrador ou administrador de reclamações, obrigado a prestar um serviço ao abrigo do presente **Contrato**.
- "**Fabricante**", "**Microsoft**": o fabricante original do equipamento, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland Portal da internet www.microsoft.com
- "**Revendedor**": o vendedor que foi autorizado pelo **Fabricante** a vender-**Lhe** este **Contrato**.
- "**Si**", "**Seu**", "**Sua**" "**Consigo**" "**Lhe**": o comprador/proprietário do(s) **Produto(s)** protegidos por este **Contrato**.
- "**Produto(s)**", o(s) item(s) que comprou originalmente, ou, a **Nosso** critério, um item de **Substituição** disponibilizado por **Nós**, que está protegido por este **Contrato**.
- "**Limite de Responsabilidade**": a máxima responsabilidade nos termos deste **Contrato** por qualquer reclamação de garantia e, no total, durante a **Vigência** do **Contrato**, conforme indicado na "Garantia".
- "**Perda Consequente**": a perda ou despesas incorridas por **Si** resultantes de um evento protegido, mas que por si só não é especificamente protegido por este **Contrato**, incluindo perda de rendimentos ou lucros, perda de utilização ou de dados, ou outros custos adicionais.
- "**Preço Original da Compra**": o valor pago por **Si** para o(s) **Produto(s)** protegido(s); excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, conforme indicado no **Seu Comprovativo de Compra**.
- "**Comprovativo de Compra**": o recibo de compra original fornecido no ponto de venda, que descreve o **Produto** comprado, ou recibo de fatura ou comprovativo de transação semelhantes fornecido como documentação de garantia do **Fabricante** que prova a **Sua** propriedade do **Produto**.
- "**Vigência**": o período de tempo em que as disposições do presente **Contrato** são válidas conforme indicado no **Seu Resumo da Proteção**.
- "**Avaria**": a falha efetiva ou a deterioração de qualquer peça do **Seu Produto** enquanto estiver a ser usado dentro das diretrizes do **Fabricante** e que decorram de defeitos internos eletrónicos, elétricos ou mecânicos do **Produto**, causando a paragem súbita de funcionamento do mesmo e a necessidade de **Reparação** imediata antes de poder retomar a operação normal.
- "**Reparação**": as ações que **Nós** tomarmos para consertar, corrigir ou restaurar o **Seu Produto** para um estado de pleno funcionamento após uma reclamação de **Avaria** protegida. *As peças usadas para **Reparar** o **Produto** podem ser peças novas, usadas ou reconcionadas que cumprem as especificações de fábrica do **Produto** original.*
- "**Substituir**" ou "**Substituição(ões)**": no caso de **Nós** determinarmos que o **Produto** original defeituoso não tem a possibilidade de ser **Reparado**, entregar a **Si** um produto do mesmo modelo ou de um modelo com características e funcionalidades semelhantes às do **Seu Produto**. *Nós faremos todos os esforços razoáveis para **Reparar**, mas reservamo-Nos o direito de **Substituir** o **Produto** defeituoso, a **Nosso** critério, com um modelo novo, reconstruído ou reconcionado de características e funcionalidades iguais ou semelhantes.*
- "**Resumo da Proteção**": a primeira página da **Sua** conta em linha da **Microsoft**, conforme indicado na 'Garantia', que confirma a **Sua** proteção nos termos deste **Contrato**.

VIGÊNCIA – DATA EFETIVA DA PROTEÇÃO

A proteção para uma **Avaria** começa após o vencimento da menor parte da garantia original do **Fabricante** sobre peças e/ou mão-de-obra e continua pela **Sua Vigência** restante conforme indicado no seu **Resumo da Proteção** ou até que o **Limite de Responsabilidade** seja atingido, o que ocorrer primeiro.

ELEGIBILIDADE DO PRODUTO

Para ter direito a proteção ao abrigo deste **Contrato**, o **Produto** tem de: (a) ter sido adquirido a um **Revendedor**; (b) ter o mínimo de doze (12) meses de garantia dada pelo **Fabricante** e; (c) não estar abrangido por qualquer outra apólice de seguro, garantia e/ou **Contrato** de prestação de serviços que forneça os mesmos benefícios, conforme aqui descrito.

O QUE ESTÁ PROTEGIDO - GERAL

No caso de ocorrer um incidente protegido, este **Contrato** cobre o custo da mão-de-obra e/ou as peças necessários para **Reparar** o **Produto** ou, a **Nosso** exclusivo critério, a **Substituição** do **Produto** em vez da **Reparação** se tiver uma **Avaria**. Estão também cobertas as reparações no local, a remoção e reinstalação e o envio do Produto protegido para o **Nosso** entreposto (se for necessário). *NOTA: NÃO estão cobertos os danos acidentais de manipulação (tais como os danos resultantes da queda do Produto protegido, derrame de líquidos ou associados com a quebra do ecrã).*

A proteção descrita neste **Contrato** não substitui nem fornece benefícios duplicados durante qualquer período ativo da garantia do **Fabricante**. Durante esse período, qualquer coisa coberta por essa garantia é da responsabilidade exclusiva do **Fabricante** e não será considerada no âmbito deste **Contrato**, independentemente da capacidade do **Fabricante** de cumprir as suas obrigações. **Nós** iremos **Reparar** ou **Substituir o Seu Produto** de acordo com as disposições deste **Contrato**. Se **Nós** decidirmos **Substituir o Seu Produto**, poderão existir avanços tecnológicos num produto com um preço de venda inferior ao **Seu Produto**, e não será dado nenhum reembolso pela diferença de preço entre o **Produto** e o produto de **Substituição**. Todas e quaisquer peças ou unidades substituídas ao abrigo deste **Contrato** tornam-se **Nossa** propriedade na sua totalidade.

GARANTIA

(Conforme indicado no **Seu Resumo da Proteção** e aplicável a **Si**)

O **Seu Resumo da Proteção** pode ser encontrado em: <https://mybusinessservice.surface.com/>

Se comprou o 'Complete para Surface Hub', conforme indicado no **Seu Resumo da Proteção**, o **Seu Contrato** inclui Proteção de **Avarias** para o **Seu Produto**.

AVARIAS

Tem proteção para um número ilimitado de reclamações por **Avaria** durante a **Vigência** deste **Contrato** para o custo de **Reparação ou Substituição** do **Seu Produto** em caso de **Avaria**, sujeito ao **Limite de Responsabilidade** indicado neste **Contrato**.

LIMITE DE RESPONSABILIDADE

Durante a **Vigência** do **Seu Contrato**, o valor máximo que somos obrigados a pagar por qualquer uma (1) reclamação não deve exceder o **Preço Original de Compra** do **Seu Produto**.

Durante a **Vigência** do **Seu Contrato** está protegido para o seguinte:

- Um número ilimitado de **Reparações** durante a **Vigência** do **Seu Contrato**, até ao total do **Preço Original da Compra** do **Seu Produto**, desde que não seja necessário **Substituir o Seu Produto**.
- Até uma (1) **Substituição** do **Seu Produto**.

Se for necessário **Substituir o Seu Produto**, toda a proteção ao abrigo do **Seu Contrato** cessará e não será fornecida mais nenhuma proteção a partir da data em que o produto de **Substituição** seja disponibilizado.

AVISO - Sobre Substituições: Ao abrigo do **Seu Contrato**, quando for aplicável um produto de **Substituição** e **Lhe** seja fornecido em vez de **Reparação**, **NÃO** será fornecido com o produto de **Substituição** nenhum acessório que não seja essencial para a função básica do **Seu Produto**. Os produtos de **Substituição** podem não ser do mesmo modelo ou cor do **Seu Produto**. Um produto de **Substituição** pode ser um produto novo ou recondicionado, com características e funcionalidades iguais ou similares às do **Seu Produto**.

O QUE NÃO ESTÁ PROTEGIDO - EXCLUSÕES

ESTA APÓLICE NÃO PROTEGE QUALQUER RECLAMAÇÃO EM CONEXÃO COM OU RESULTANTE DE:

- | | |
|---|---|
| <p>(a) Condições Pré-Existentes incorridas ou conhecidas por Si (<i>Condição Pré-Existente refere-se a uma condição que, dentro de todas as probabilidades mecânicas ou elétricas razoáveis, diz respeito à aptidão mecânica do Seu Produto antes de este Contrato ter sido comprado</i>).</p> <p>(b) Embalagem e/ou transporte inadequado da Sua parte ou do Seu representante, resultando em danos ao Produto enquanto este estiver em trânsito, incluindo o acondicionamento inapropriado do Produto durante o transporte.</p> <p>(c) Qualquer outra Perda Consequente.</p> <p>(d) Modificações, ajustes, alterações, manipulação ou reparações feitos por qualquer pessoa que não seja um técnico de serviço autorizado por Nós.</p> <p>(e) Danos causados por congelamento, sobreaquecimento, ferrugem, corrosão, deformação ou flexão.</p> <p>(f) Desgaste ou deterioração gradual do desempenho do Produto;</p> <p>(g) O tratamento intencional ou negligente do Produto de forma danosa, prejudicial, maliciosa, imprudente ou ofensiva que resulte no seu dano e/ou falha.</p> <p>(h) Danos ou anomalias do Seu Produto causados ou atribuíveis à execução de um vírus de software ou qualquer outra anomalia com base em software.</p> <p>(i) Perda, roubo ou destruição dolosa ou desaparecimento.</p> <p>(j) Eventos fortuitos, incluindo, mas não limitados a: motim, radiação</p> | <p>nuclear, guerra/ação hostil ou contaminação radioativa, condições ambientais, a exposição às condições climáticas ou a perigos da natureza, colapso, explosão ou colisão de ou com outro objeto, fogo, qualquer tipo de precipitação ou humidade, relâmpagos, sujidade/areia ou fumo</p> <p>(k) Qualquer dano acidental, ou seja, danos físicos ao Produto na sequência de um acidente súbito e imprevisto que afete a funcionalidade do Seu Produto e não esteja especificamente excluído de nenhuma maneira deste Contrato.</p> <p>(l) A falha na realização da manutenção, operação ou armazenamento do Produto recomendados pelo Fabricante, em condições fora das especificações ou instruções do Fabricante.</p> <p>(m) Produto(s) que estejam sujeitos a uma recolha, garantia ou re-execução de trabalhos pelo Fabricante para reparar deficiências de design ou de componentes, montagem inadequada, defeitos do Fabricante, independentemente da capacidade do Fabricante de pagar por essas reparações.</p> <p>(n) Produto(s) cujos números de série foram removidos ou alterados.</p> <p>(o) Danos estéticos, causados ao Seu Produto, incluindo estragos, arranhões e marcas, a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades.</p> <p>(p) Manutenção preventiva normal ou periódica, ajustes, modificações ou assistência técnica.</p> |
|---|---|

- (q) Qualquer assistência técnica ao **Produto** que esteja coberta por uma garantia, outra política de assistência técnica ou seguro.
- (r) Acessórios e periféricos (tais como teclados destacáveis, canetas digitais), ou anexos.
- (s) Imperfeições no ecrã/monitor, incluindo mas não limitado a imagens "queimadas" em ecrãs CRT, LCD, LED ou de plasma causadas por jogos de vídeo, exposição prolongada de um ou mais sinais de vídeo ou ecrãs rachados.
- (t) Custo de peças componentes não cobertos pela garantia original do **Fabricante do Produto**, ou qualquer peça não-operacional/não-motorizada, incluindo, mas não limitada a: peças de plástico ou outras peças, tais como cabos, baterias (exceto no caso de estar indicado em contrário neste **Contrato**), conectores, fios, fusíveis, teclados, corpo de plástico ou moldagem, interruptores e cabos elétricos.
- (u) Responsabilização ou dano à propriedade, lesões ou morte de qualquer pessoa decorrentes da operação, manutenção ou utilização do **Produto**.
- (v) Qualquer custo resultante da falha de qualquer item que seja considerado um item de consumo.
- (w) Qualquer reclamação onde não tinha sido fornecido o **Comprovativo de Compra**, excepto quando concordamos em transferir o benefício do **Contrato**.
- (x) Qualquer reclamação para a restauração de software ou de dados, ou para recuperar dados do **Seu Produto**.
- (y) O uso inadequado de eletricidade, oscilações de voltagem ou picos de corrente;
- (z) Qualquer assistência técnica realizada fora de Portugal.

RECLAMAÇÕES DE GARANTIA

IMPORTANTE: A APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO NÃO SIGNIFICA AUTOMATICAMENTE QUE O DANO OU A AVARIA DO **SEU PRODUTO** ESTEJA PROTEGIDO PELO **SEU CONTRATO**. ESTE **CONTRATO** PODE NÃO FORNECER PROTEÇÃO SE FIZER REPARAÇÕES NÃO AUTORIZADAS.

Por favor, siga os seguintes procedimentos para obter autorização e assistência assim que for razoavelmente possível e, em qualquer caso, no prazo de catorze (14) dias após a ocorrência do incidente da reclamação. O incumprimento destes procedimentos pode invalidar a **Sua** reclamação.

Quando fizer uma reclamação por garantia, a Microsoft far-Lhe-á perguntas sobre a **Sua** reclamação e a natureza de qualquer **Avaria**. Tem de responder a essas perguntas de forma verdadeira e dentro das **Suas** possibilidades e tomar o devido cuidado para não prestar quaisquer declarações falsas visto que a falha em fornecer informações precisas pode invalidar o **Seu Contrato**.

Para obter o melhor serviço possível, ligue-**Nos** para o número de telefone em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Os **Nossos** representantes autorizados irão imediatamente obter dados sobre o problema que está a ocorrer com o **Produto**. Uma vez que confirmada a proteção, pode ser fornecida a assistência técnica ao Produto defeituoso por todas ou qualquer das seguintes maneiras:

1. Tentar resolver a situação por telefone e/ou remotamente.
2. Se não conseguirmos resolver o problema por telefone e/ou remotamente, enviar-Lhe-emos um técnico autorizado ao local para avaliar e tentar Reparar o Produto.
3. Se o produto defeituoso não poder ser reparado no local e tiver de ser enviado a um dos Nossos entrepostos, Nós trataremos da remoção e transporte do Produto defeituoso para o nosso entreposto, bem como o retorno e reinstalação do Produto Reparado (ou, se for o caso, o Produto de Substituição) na Suas instalações.

NOTA: O produto afetado não deve nunca ser devolvido a um Revendedor ou enviado para qualquer lugar, a não ser que tenhamos fornecido instruções para o fazer.

A proteção só é fornecida para assistência técnica elegível que seja efetuada por um centro de serviços de assistência, Revendedor, ou entreposto que tenha sido autorizado por Nós. No caso da Sua Vigência expirar durante o tempo de uma Reclamação aprovada, a Proteção ao abrigo deste **Contrato** será prorrogada até à data em que essa Reclamação em progresso seja cumprida totalmente em conformidade com os termos e condições do Seu **Contrato**.

RENOVAÇÃO

Este **Contrato** pode ser renovado após o término da **Sua Vigência**, a **Nosso** critério. Se **Nós** oferecermos a renovação da **Sua** Garantia, o preço de renovação estipulado irá refletir a idade do **Seu Produto** e os custos vigentes de **Substituição do Produto** nesse momento.

TRANSMISSIBILIDADE

A proteção ao abrigo deste **Contrato** não pode ser transferida por **Si** para outro indivíduo ou produto.

CANCELAMENTO

O **SEU** DIREITO DE CANCELAMENTO

Pode cancelar este **Contrato** em qualquer momento informando-**Nos** do pedido de cancelamento nos contactos abaixo:

Pode escrever-**Nos** para: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, ligar-**Nos** para o número de telefone em <http://support.microsoft.com>, ou enviar um correio eletrónico para msepbus@microsoft.com.

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito no prazo de trinta (30) dias a contar da data de compra do **Contrato**, receberá o reembolso de cem por cento

(100 %) do preço de compra do **Contrato** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações de garantia durante esse período.

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito após 30 (trinta) dias a contar da data de compra do **Contrato**, receberá um reembolso pro-rata do preço de compra do **Contrato** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações de garantia.

O NOSSO DIREITO DE CANCELAMENTO

Se **Nós** cancelarmos este **Contrato**, apresentaremos um aviso por escrito, pelo menos trinta (30) dias antes da data efetiva do cancelamento. Tal notificação será enviada para o **Seu** endereço no **Nosso** arquivo (correio eletrónico ou morada física, conforme o caso), com o motivo e a data efetiva de cancelamento. Se **Nós** cancelarmos este **Contrato**, receberá um reembolso pro-rata com base nos mesmos critérios descritos acima e não será aplicável qualquer taxa de cancelamento.

Nós apenas poderemos cancelar este **Contrato** pelas seguintes razões:

- (a) o não pagamento por **Si** do preço/taxa de compra do **Contrato**,
- (b) declarações falsas deliberadas feitas por **Si**, ou
- (c) violação substancial por **Si** das obrigações previstas neste **Contrato** em relação ao **Produto** ou ao seu uso.

PROCEDIMENTO PARA QUEIXAS

Temos sempre a intenção de **Lhe** oferecer um serviço de primeira classe. No entanto, se não estiver satisfeito com o serviço, por favor contacte um dos **Nossos** representantes por telefone no número de telefone indicado em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, <https://support.microsoft.com> ou através do correio eletrónico: msepsbus@microsoft.com.

Responderemos dentro de cinco (5) dias úteis a partir da data em que recebermos a **Sua** queixa. Se não for possível dar uma resposta completa dentro deste prazo (por exemplo, porque é necessária uma investigação detalhada), dar-lhe-emos uma resposta provisória informando sobre o que está a ser feito para resolver a **Sua** queixa, quando poderá esperar uma resposta completa e da parte de quem. Na maioria dos casos a **Sua** queixa será resolvida no prazo de quatro (4) semanas.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

CONSENTIMENTO DE TRANSMISSÃO DE DADOS

Ao adquirir este **Contrato** concordou com a utilização dos **Seus** dados, conforme descrito abaixo.

PROTEÇÃO DE DADOS

Estamos empenhados em proteger a **Sua** privacidade, incluindo dados pessoais confidenciais; por favor leia atentamente esta secção, visto que aceitar este **Contrato** será considerado como o **Seu** reconhecimento de que leu e aceitou este **Contrato**.

COMO NÓS USAMOS E PROTEGEMOS AS SUAS INFORMAÇÕES E COM QUEM AS PARTILHAMOS

Nós usaremos as **Suas** informações (nome, detalhes de contacto, informações de compra, informações do produto e da garantia) para gerir o **Seu Contrato**, incluindo a subscrição e a resolução de reclamações sob garantia. Isto pode incluir divulgá-las a outras seguradoras, administradores, terceiros subscritores e resseguradoras.

As **Suas** informações são compostas por todos os detalhes que **Nós** tivermos sobre **Si** e sobre as **Suas** transações e inclui informações obtidas de terceiros.

Nós iremos providenciar um nível adequado de proteção para os **Seus** dados.

Nós não divulgaremos as **Suas** informações a ninguém fora do grupo Microsoft, exceto:

- Quando tenha dado a **Sua** permissão.
- Sempre que for exigido ou autorizado por lei para o fazer.
- Para agências de notação de crédito e de prevenção de fraude quando legalmente permitido.
- A outras empresas que prestam serviços a **Nós** ou a **Si** em relação a este **Contrato**.
- Sempre que sejam transferidos por **Nós** direitos e obrigações ao abrigo deste **Contrato**.

Poderemos transferir as **Suas** informações para outros países e jurisdições para efeitos de gerir o **Seu Contrato** dentro dos limites acima estabelecidos, desde que aqueles a quem sejam passadas proporcionem um nível de proteção adequado. No entanto, essas informações podem ser acedidas por órgãos de aplicação da lei e outras autoridades para prevenir e detetar o crime e fazer cumprir as obrigações legais.

Concedeu expressamente a **Sua** permissão para que as informações relativas a **Si** e ao **Seu Produto** sejam detidas e processadas por empresas do Grupo Microsoft ou outras empresas, dentro dos limites acima estabelecidos, nos Estados Unidos da América.

OS SEUS DIREITOS

Tem certos direitos relativamente ao acesso às **Suas** informações. Tem o direito de ver uma cópia dos dados pessoais que **Nós** temos sobre **Si**. Se crê que alguma informação que **Nós** detemos está incorreta ou incompleta, por favor, avise-**Nos** o mais rapidamente possível.

MARKETING

Nós não utilizaremos os **Seus** dados para fins comerciais. Todas as informações fornecidas são usadas apenas para gerir o **Seu Contrato**, com exceção dos casos em que tenha consentido expressamente para qualquer outra finalidade.

DISPOSIÇÕES GERAIS

LEGISLAÇÃO

Os Signatários do presente **Contrato** são livre de escolher a lei aplicável ao presente **Contrato**. A não ser que tenha sido acordado especificamente em contrário, este **Contrato** está sujeito às leis de Portugal.

SUBCONTRATAÇÃO

Nós poderemos subcontratar ou delegar o cumprimento das **Nossas** obrigações a terceiros, mas ao fazê-lo **Nós** não ficaremos isentos das **Nossas** obrigações para **Consigo**.

RENÚNCIA E SEPARABILIDADE

A não exigência por qualquer uma das partes do cumprimento pela outra parte de qualquer disposição aqui indicada, não afetará o pleno direito de exigir tal cumprimento em qualquer momento posterior; nem a aceitação por qualquer uma das partes de uma violação de qualquer disposição aqui indicada poderá ser tomada ou considerada como uma renúncia dessa disposição.

No caso de qualquer disposição deste **Contrato** se tornar inaplicável ou inválida ao abrigo de qualquer lei aplicável ou ser assim considerada por decisão judicial aplicável, tal inaplicabilidade ou invalidade não tornará estes termos e condições inaplicáveis ou inválidos como um todo e, nesse caso, tais disposições serão alteradas e interpretadas de forma a melhor cumprir os objetivos da disposição inaplicável ou inválida, dentro dos limites da lei aplicável ou das decisões judiciais aplicáveis.

AVISOS

Concorda expressamente em ser contactado, para efeitos de gestão do **Seu Contrato**, em qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que **Nos** tenha fornecido. Todas as notificações ou pedidos relativos a este **Contrato** serão realizados por escrito e poderão ser enviados por quaisquer meios razoáveis, incluindo correio, correio eletrónico, fax, mensagem de texto ou serviço reconhecido de correio expresso comercial. As notificações dirigidas a **Si** são consideradas entregues quando **Lhe** forem enviadas por correio eletrónico ou para o número de fax que **Nos** forneceu ou três (3) dias após o envio para o endereço postal que forneceu.

ACORDO INTEGRAL

Este **Contrato**, incluindo o **Resumo da Proteção**, termos, condições, limitações, exceções e exclusões, e o **Seu Comprovativo de Compra**, constituem a totalidade do acordo entre **Si** e **Nós** e nenhuma declaração, promessa ou condição que não esteja aqui contida poderá modificar estes itens, exceto se for exigido por lei.
