

## "MICROSOFT COMPLETE PARA SURFACE HUB"

### Contrato de servicios comerciales Términos y condiciones

**¡ENHORABUENA! Gracias por comprar "Microsoft Complete para Surface Hub". Guarde estos términos y condiciones ("Contrato de servicio", "Contrato") junto con el Comprobante de compra en un lugar seguro, ya que ambos serán necesarios para presentar una reclamación. La información contenida en este Contrato pretende servir como guía de referencia para ayudarle a determinar y comprender "QUÉ ESTÁ CUBIERTO" en este Contrato.**

#### DEFINICIONES

En este **Contrato**, las siguientes palabras en **negrita** tienen el siguiente significado -

- **"Nosotros", "Nos", "Nuestro"**: el **Fabricante**, o en su nombre el administrador o administrador de reclamaciones responsable de proporcionar un servicio bajo este **Contrato**.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: el fabricante del equipo original, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Bloque B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublín 18, Irlanda. Sitio Web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **"Detallista"**: el vendedor al que el **Fabricante** ha autorizado para venderle a **usted** este **Contrato**.
- **"Usted", "Su", "Sus"**: el comprador/propietario del (los) **producto(s)** cubiertos por este **Contrato**.
- **"Producto(s)"**: el (los) artículo(s) que usted compró originalmente, o, a nuestra discreción, un artículo de **Sustitución** proporcionado por **nosotros** que está protegido por este **Contrato**.
- **"Límite de responsabilidad"**: la responsabilidad máxima de este **Contrato** para cualquier reclamación de garantía y en total durante la **vigencia** del **Contrato**, tal como está indicado en la "Garantía".
- **"Pérdida consiguiente"**: la pérdida o coste que **usted** incurra como resultado de un evento protegido, pero que en sí mismo no está protegido específicamente por este **Contrato**, incluyendo la pérdida de ingresos o beneficios, la pérdida de uso o de datos, u otros costes adicionales.
- **"Precio original de compra"**: la cantidad pagada por **usted** por el (los) **Producto(s)** protegido(s), salvo los impuestos y/o tasas aplicables, tal como está indicado en **su comprobante de compra**.
- **"Comprobante de compra"**: el recibo de compra original que se le proporciona en el punto de venta y que detalla el **Producto** comprado, o recibo o comprobante de intercambio en virtud de la documentación de garantía del **Fabricante** que proporciona prueba de que **usted** es el propietario del **Producto**.
- **"Período", "Vigencia"**: el período de tiempo en que las disposiciones de este **Contrato** son válidas, tal como está indicado en **su resumen de protecciones**.
- **"Avería"**: la avería real o quema de cualquier pieza de **su producto** mientras se esté utilizando conforme las pautas del **Fabricante** y que surja de los defectos electrónicos, eléctricos o mecánicos del **Producto** que provoquen el cese de funcionamiento del mismo y que requieran la **Reparación** inmediata para poder reanudar su funcionamiento normal.
- **"Reparación"**: las medidas que **nosotros** adoptamos para arreglar, reparar o restaurar **su producto** a su funcionamiento adecuado después de una reclamación de garantía por **Avería**. *Las piezas utilizadas para **Reparar el Producto** pueden ser nuevas, usadas o reacondicionadas que funcionan a las especificaciones de fábrica del **Producto** original.*
- **"Sustitución" o "Reemplazo(s)"**: en el caso de que **nosotros** determinemos que el **Producto** original defectuoso no se puede **Reparar**, el envío del mismo modelo de producto o de un modelo con características y funcionalidades similares a las de **su producto**. ***Nos** esforzaremos en realizar la **Reparación**, pero **nos** reservamos el derecho de **Sustituir el Producto** defectuoso, a **nuestra** entera discreción, con un modelo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidades iguales o similares.*
- **"Resumen de protecciones"**: la primera página de **su** cuenta de **Microsoft** en línea, tal como está indicado en la "Garantía", que confirma la protección que le brinda este **Contrato**.

#### PLAZO - FECHA EFECTIVA DE LA PROTECCIÓN

La protección por **Avería** empieza cuando se vence la porción más corta de la garantía del **Fabricante** sobre las piezas originales y/o mano de obra y continúa durante el resto de **su plazo** tal como se muestra en **su resumen de protecciones**, o hasta que se alcance el **Límite de responsabilidad**, lo que ocurra primero.

#### ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO

Para ser elegible para la protección de este **Contrato**, el **Producto** debe: (a) haber sido comprado en un **Detallista**, (b) tener una garantía del **Fabricante** de doce (12) meses mínimo, y (c) no estar cubierto por ningún otro seguro, garantía y/o **Contrato de servicio** que proporcione los mismos beneficios descritos en el presente documento.

#### QUÉ ESTÁ PROTEGIDO - GENERAL

En la aparición de una eventualidad protegida, el presente **Contrato** cubre los costes de mano de obra y/o de las piezas necesarias para **Reparar** el **Producto**, o a **nuestra** entera discreción, la **Sustitución** del **Producto** en lugar su **Reparación**, si éste sufre una **Avería**. Las reparaciones en las instalaciones, retirada, reinstalación y envío del **Producto** cubierto a nuestro centro de depósito (si fuera necesario), también están cubiertas. *NOTA: Los daños accidentales causados por la manipulación (como los daños derivados de la caída del **Producto** cubierto, derrame de líquidos o asociados a la rotura de la pantalla) NO están cubiertos.*

La protección contemplada en el presente **Contrato** no sustituye ni proporciona beneficios duplicados durante cualquier período de garantía en vigor del **Fabricante**. Durante este período, cualquier cosa cubierta por esa garantía es responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y no estará contemplada en este **Contrato**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** de cumplir sus obligaciones. **Repararemos o Sustituiremos su producto** de conformidad con las disposiciones de ese **Contrato**. Si decidimos **Sustituir su producto**, los avances tecnológicos pueden resultar en un producto de precio de venta más bajo que el suyo. No se proporcionará un reembolso por la diferencia de precio entre su **Producto** y el de **Sustitución**. Cualquiera y todas las piezas o unidades bajo este **Contrato**, se convertirán en **nuestra** propiedad en su totalidad.

## GARANTÍA

(Tal como está indicado en **su resumen de protecciones** y aplicable a **usted**)

Puede encontrar **su resumen de protecciones** en <https://mybusinessservice.surface.com/>

**Si contrató "Complete para Surface Hub", tal como está indicado en su resumen de protecciones, su Contrato le cubre las Averías de su producto.**

## **AVERÍAS**

Durante la vigencia de este **Contrato** puede presentar un número ilimitado de reclamaciones de garantía por **Avería** por el coste de la **Reparación o Sustitución** de **su producto** en caso de **Avería**, sujeto al **Límite de responsabilidad** de este **Contrato**.

## **LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

Durante la **vigencia** de su **Contrato**, el máximo que estamos obligados a pagar por una (1) reclamación de garantía no excederá el **Precio de compra original** de **su producto**.

Durante la **vigencia** de **su Contrato** tiene protección para lo siguiente:

- Durante la **vigencia** de **su Contrato** tiene derecho a un número ilimitado de **Reparaciones**, hasta el total del **Precio original de compra** de **su producto**, siempre y cuando no sea necesario **sustituirlo**.
- Una (1) **Sustitución** de **su producto**.

Si fuera necesario **Sustituir su producto**, ya no tendrá más protección y no se le proporcionará más cobertura a partir de la fecha en la que se proporcione el producto de **sustitución**.

**AVISO - Acerca de las Sustituciones:** Bajo su **Contrato**, cuando proceda un producto de **Sustitución** y se le proporcione uno en lugar de **Repararle el suyo**, cualquier accesorio que no sea integral para el funcionamiento básico de **su producto** **NO** le será proporcionado junto con el producto de **Sustitución**. Es posible que los productos de **Sustitución** no sean del mismo modelo o color que **su producto**. El producto de **Sustitución** puede ser un producto nuevo o restaurado con características y funcionalidades iguales o similares a las de **su producto**.

## **QUÉ NO ESTÁ PROTEGIDO - EXCLUSIONES**

### **ESTE CONTRATO NO CUBRE NINGUNA RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON O QUE RESULTE DE:**

- |  |  |
|--|--|
| <p>(a) Las condiciones preexistentes incurridas o conocidas por <b>usted</b> (<i>por condición preexistente se entiende una condición, que dentro de todas las probabilidades eléctricas o mecánicas, se refiere la capacidad mecánica de <b>su producto</b> antes de la contratación de este <b>Contrato</b></i>).</p> <p>(b) El embalaje y/o transporte inadecuado por <b>su</b> parte o por parte de <b>su</b> representante que resulte en daños al <b>Producto</b> mientras éste esté en tránsito, incluyendo la protección inadecuada del <b>Producto</b> durante el transporte.</p> <p>(c) Cualquier <b>pérdida consiguiente</b> de ningún tipo.</p> <p>(d) Las modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o reparaciones realizadas por alguien distinto al técnico de servicio autorizado por <b>nosotros</b>.</p> <p>(e) Los daños causados por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o doblado.</p> <p>(f) El desgaste o deterioro gradual del rendimiento del <b>Producto</b>.</p> <p>(g) El tratamiento intencional o negligente del <b>Producto</b> de una manera dañina, perjudicial, maliciosa, imprudente u ofensiva que resulte en el daño y/o fallo de éste.</p> <p>(h) El daño o desperfecto de <b>su producto</b> provocado por o atribuido a la operación de un software de virus o cualquier otro software basado en un fallo.</p> <p>(i) La pérdida, robo o daño malicioso o desaparición.</p> <p>(j) Hechos fortuitos, incluyendo pero sin limitarse a: motín, radiación nuclear, guerra, acción hostil o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o</p> | <p>peligros de la naturaleza, colapso, explosión o colisión de o con otro objeto, incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena o humo.</p> <p>(k) Por cualquier daño accidental, se entienden los daños físicos del <b>Producto</b> después de un accidente imprevisto y repentino que afecte a la funcionalidad de <b>su producto</b> y no esté excluido específicamente en este <b>Contrato</b>, en absoluto.</p> <p>(l) El incumplimiento de las recomendaciones del <b>Fabricante</b> en materia del mantenimiento, operación o almacenamiento del <b>Producto</b> en condiciones fuera de las especificaciones o instrucciones del <b>Fabricante</b>.</p> <p>(m) Los <b>Productos</b> que estén sujetos a la retirada, garantía o modificación del <b>Fabricante</b> para reparar las deficiencias del diseño o componentes, fabricación incorrecta, error del <b>Fabricante</b> independiente de la capacidad de éste de pagar por dichas reparaciones.</p> <p>(n) Los <b>Productos</b> a los que se les han quitado o alterado los números de serie.</p> <p>(o) Los daños cosméticos de <b>su producto</b>, sin importar la causa, incluyendo los arañazos, rascadas y abolladuras, a menos que dichos daños cosméticos resultaran en una pérdida de funcionalidad.</p> <p>(p) El mantenimiento, ajustes, modificaciones o revisiones normales periódicas o preventivas.</p> <p>(q) Cualquier reparación del <b>Producto</b> que no esté cubierta por una garantía, otra póliza de servicio o seguro.</p> |
|--|--|

- (r) Accesorios y periféricos (como el teclado desmontable, lápiz digital).
- (s) Las imperfecciones de la pantalla/monitor, incluyendo pero no limitándose a imágenes grabadas en las pantallas CRT, LCD, LED o de plasma debido a videojuegos, exposición prolongada a una o más señales de video, o pantallas agrietadas.
- (t) El coste de los componentes que no esté cubierto por la garantía original del **Fabricante del Producto**, o de cualquier pieza no operativa / no accionada, incluyendo pero no limitándose a las piezas plásticas u otras piezas como los cables, pilas (salvo lo que esté indicado en este **Contrato**), conectores, fusibles, teclados carcasas plásticas o armazón, interruptores y cableado.
- (u) Responsabilidad o daño a la propiedad, o lesión o muerte de cualquier persona, que resulte de la operación, mantenimiento o uso del **Producto**.
- (v) Cualquier coste que resulte del fallo de cualquier elemento que esté destinado a ser un elemento consumible.
- (w) Cualquier reclamación en la que no se haya proporcionado el Comprobante de compra, en la que **nosotros** estemos de acuerdo en transferir el beneficio del **Contrato**.
- (x) Cualquier reclamación por la restauración del software o datos, o por la recuperación de los datos de **su producto**.
- (y) Uso incorrecto de la electricidad, fluctuaciones en la tensión eléctrica o subidas de tensión,
- (z) Cualquier servicio realizado fuera de España.

## RECLAMACIONES DE GARANTÍA

**IMPORTANTE:** LA PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE **SU CONTRATO** PROTEJA **SU PRODUCTO** CONTRA EL DAÑO O AVERÍA. ES POSIBLE QUE ESTE **CONTRATO** NO PROPORCIONE NINGÚN TIPO DE PROTECCIÓN SI **USTED** REALIZA REPARACIONES NO AUTORIZADAS.

Por favor, cumpla con los siguientes procedimientos para obtener la autorización y la reparación lo más pronto posible y en cualquier caso en los catorce (14) días siguientes de la ocurrencia de la incidencia de la reclamación. El incumplimiento de estos procedimientos puede invalidar **su** reclamación de garantía.

Cuando presenta una reclamación de garantía, **Microsoft** le preguntará sobre **su** reclamación de garantía y la naturaleza de la **avería**. Debe responder a estas preguntas con sinceridad y lo mejor posible y tener cuidado razonable de no realizar ninguna declaración falsa, ya que el no proporcionar información precisa puede invalidar **su póliza**.

Para un mejor servicio, llámenos al número de teléfono que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente los detalles relacionados con el problema que está experimentando con el **Producto**. Una vez se confirme la cobertura, se puede proporcionar servicio para el **Producto** defectuoso en cualquiera o todas las siguientes maneras:

1. Intentar resolver la situación a través del teléfono y/o remotamente.
2. Si no es posible resolver el problema a través del teléfono y/o remotamente, enviaremos un técnico autorizado a sus instalaciones para evaluar e intentar reparar el producto.
3. Si el producto defectuoso no se puede reparar en sus instalaciones y debe ser enviado a uno de nuestros centros de depósito, nos encargaremos de la retirada y envío del producto defectuoso a nuestra centro de depósito, así como de la entrega y reinstalación del producto reparado (o si procede, el producto de sustitución).

*NOTA: El producto afectado jamás debe devolverse al detallista ni enviarse a ningún lado, a menos que nosotros le proporcionemos las instrucciones para hacerlo.*

La cobertura únicamente se proporciona para los servicios elegibles que sean realizados por un técnico, detallista o centro de depósito autorizado por nosotros. En caso de que la vigencia de su **Contrato** expire en el momento de una reclamación aprobada, la cobertura de éste se ampliará hasta la fecha en la que se complete totalmente la reclamación en curso de conformidad con los términos y condiciones de su **Contrato**.

## RENOVABILIDAD

Este **Contrato** puede ser renovado después de que expire **su vigencia**, a **nuestra** discreción. Si le ofrecemos una extensión de **su** garantía, el precio de renovación indicado reflejará la edad de **su producto** y el coste existente en ese momento del **producto de sustitución**.

## TRANSFERIBILIDAD

**Usted** no puede transferir la cobertura de este **Contrato** a ninguna otra parte o producto.

## CANCELACIÓN

### **SU DERECHO A CANCELAR**

**Usted** puede cancelar este **Contrato** en cualquier momento haciéndonos llegar su solicitud de cancelación del siguiente modo:

**Nos** puede escribir a: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Microsoft – Spain – ES – Complete for Surface Hub - 031215

Estate, Dublín 18, Irlanda. **Nos** puede llamar al número de teléfono que encontrará en: <http://support.microsoft.com>, o enviar un correo electrónico a [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Si **su** solicitud de cancelación se realiza en los primeros treinta (30) días de la fecha de contratación del **Contrato**, se le reembolsará el cien por ciento (100%) del precio de contratación del mismo, siempre y cuando no se hayan realizado reclamaciones de garantía durante ese tiempo.

Si **su** solicitud de cancelación se realiza después de los primeros treinta (30) días de la fecha de contratación del **Contrato**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de contratación del mismo, siempre y cuando no se hayan realizado reclamaciones de garantía.

#### **NUUESTRO DERECHO DE CANCELACIÓN**

Si cancelamos este **Contrato**, le proporcionaremos una notificación escrita al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación le será enviada a la dirección que tenemos en **nuestros** registros (correo electrónico o dirección física, según proceda), con la razón y la fecha efectiva de dicha cancelación. Si cancelamos este **Contrato**, recibirá un reembolso prorrateado basado en los mismos criterios descritos anteriormente y no se aplicarán cargos de cancelación.

Sólo podemos cancelar este **Contrato** por las siguientes razones:

- (a) el impago por **su** parte del precio de contratación del **Contrato**,
- (b) la deliberada tergiversación o no divulgación por **su** parte, o
- (c) el incumplimiento sustancial por **su** parte de las obligaciones de este **Contrato** en relación al **Producto** o su uso.

#### **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

Siempre hay una intención de proporcionarle un servicio de primera clase. Sin embargo, si no está contento con el servicio, sírvase notificarlo a uno de **nuestros** representantes telefónicos al número de teléfono que encontrará en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, <https://support.microsoft.com> o por correo electrónico: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Contestaremos en un plazo de cinco (5) días laborales de la recepción de **su** queja. Si no es posible darle una respuesta completa en este tiempo (por ejemplo, porque es necesario realizar una investigación detallada), le daremos una respuesta temporal en la que se le informa qué estamos haciendo para ocuparnos de **su** queja, cuándo puede esperar una respuesta completa y de quién. En la mayoría de casos, **su** queja se resolverá en un plazo de cuatro (4) semanas.

#### **PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

##### **CONSENTIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE DATOS**

Al contratar este **Contrato**, **usted** consiente el uso de **sus** datos tal y como se describe a continuación:

##### **PROTECCIÓN DE DATOS**

Estamos comprometidos a proteger **su** privacidad, incluso la información personal delicada. Lea esta sección con atención, ya que la aceptación de este **Contrato** se considerará como **su** reconocimiento de que ha leído y aceptado estos términos y condiciones.

##### **CÓMO USAMOS Y PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN Y CON QUIÉNES LA COMPARTIMOS**

Usaremos **su** información (nombre, datos de contacto, información de compra, información de producto y garantía) para gestionar **su Contrato**, incluyendo la suscripción y la gestión de las reclamaciones de garantía. Esto puede incluir su divulgación a otros aseguradores, administradores, aseguradores de terceros y reaseguradoras.

Su información se compone de todos los datos que tenemos sobre **usted** y **sus** transacciones e incluye la información obtenida de terceros. Proporcionaremos un nivel adecuado de protección para **sus** datos.

No revelaremos su información a nadie ajeno al Grupo Microsoft salvo:

- Cuando **usted** ha otorgado **su** permiso.
- Cuando se **nos** exija hacerlo por ley.
- Cuando esté permitido por la ley a organismos de referencia de crédito y prevención del fraude.
- Otras empresas que presten un servicio a **nosotros** o a **usted**.
- Cuando transferimos los derechos y obligaciones previstos en este **Contrato**.

Podemos transmitir **su** información a otros países y jurisdicciones a efectos de gestionar **su Contrato** dentro de los límites establecidos anteriormente y sobre la base de que a cualquiera a la que se le transmite proporciona un nivel adecuado de protección. Sin embargo, los organismos policiales y otras autoridades pueden acceder a dicha información para prevenir y detectar crímenes y cumplir con las obligaciones legales.

**Usted** ha autorizado expresamente que la información relacionada con **su** persona y **su** producto pueda ser almacenada y procesada por empresas relacionadas con el Grupo Microsoft u otras empresas en los Estados Unidos de América, dentro de los límites establecidos anteriormente.

##### **SUS DERECHOS**

Tiene ciertos derechos relacionados con el acceso a **su** información. **Usted** tiene derecho a ver una copia de la información personal que tenemos sobre **usted**. Si cree que cualquier información que tenemos es incorrecta o está incompleta, háganoslo saber tan pronto como sea posible.

#### MARKETING

No utilizaremos **sus** datos para fines de marketing. Toda la información facilitada se utiliza únicamente para gestionar **su Contrato**, salvo en los casos en los que nos haya autorizado expresamente a ese otro uso.

---

### DISPOSICIONES GENERALES

---

#### LEY

Las partes de este **Contrato** tienen libertad de elegir la legislación aplicable a este **Contrato**. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario, este **Contrato** estará sujeto a las leyes de España.

#### SUBCONTRATO

Podemos subcontratar o asignar a terceros el cumplimiento de **nuestras** obligaciones, pero no quedaremos exentos de **nuestras** obligaciones con **usted** cuando lo hagamos.

#### RENUNCIA Y SEPARABILIDAD

El incumplimiento de cualquiera de las partes de exigir a la otra parte el cumplimiento de cualquier disposición de este documento, no afectará el derecho de exigir dicho cumplimiento en cualquier momento posterior, ni será una renuncia por cualquiera de las partes del incumplimiento de cualquier disposición de este documento ni una renuncia a la disposición misma.

En el caso de que una disposición de este **Contrato** sea inaplicable o inválida en virtud de cualquier ley vigente, o declarada así por una decisión del tribunal, dicha inaplicabilidad o invalidez no hará que este **Contrato** no sea aplicable o válido en su totalidad y en dicho caso, esa disposición será cambiada e interpretada con el fin de cumplir en la medida de lo posible los objetivos de la disposición inaplicable o inválida dentro de los límites de las leyes vigentes o decisiones judiciales aplicables.

#### AVISOS

**Usted** consiente expresamente a ser contactado, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que nos haya facilitado con la finalidad de gestionar **su Contrato**. Todos los avisos o solicitudes relacionadas con este **Contrato** serán por escrito y podrán ser enviadas por cualquier medio razonable, incluyendo correo postal, correo electrónico, fax, mensaje de texto o servicio de mensajería reconocido. Se considera que los avisos le han sido enviados cuando se le envíen al correo electrónico o número de fax que **nos** haya facilitado, o tres (3) días después de haber sido enviados por correo a la dirección que **nos** facilitó.

#### ACUERDO COMPLETO

Este **Contrato**, incluyendo el **Resumen de protecciones**, términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones y **Su comprobante de compra**, constituyen el acuerdo completo entre **nosotros** y **usted** y ninguna declaración, promesa o condición que no esté mencionada en este documento modificará estos artículos, salvo lo que exija la ley.

---