

"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLAN FOR SURFACE HUB"

Contrato de servicios comerciales Términos y condiciones

¡OBTENGA MÁS INFORMACIÓN SOBRE SU SURFACE HUB EN LÍNEA!

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

¡ENHORABUENA! Gracias por comprar "Microsoft Extended Hardware Service Plan for 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 CUBRE" el presente Contrato.

DEFINICIONES

En este Contrato, las siguientes palabras en negrita tienen el significado que se indica -

- "**Nosotros**", "**Nos**", "**Nuestro/a**": el **Fabricante**, o en su nombre el administrador o administrador de reclamaciones responsable de proporcionar un servicio en virtud del presente **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
- "**Minorista**": 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 el presente **Contrato**.
- "**Límite de responsabilidad**": la responsabilidad máxima del presente **Contrato** para cualquier reclamación de garantía y en total durante la **Vigencia** del **Contrato**, según lo indicado en la "Garantía".
- "**Pérdida consiguiente**": la pérdida o coste que **Usted** contraiga a raíz de un evento protegido, pero que en sí mismo no está protegido específicamente por el presente Contrato, que incluye 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 de factura 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**", "**Plazo**", "**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 según las especificaciones de fábrica del **Producto** original.*
- "**Sustituir**" o "**Reemplazo(s)**": en el caso de que **Nosotros** determinemos que el **Producto** original defectuoso no se puede **Reparar**, el envío a **Usted** del mismo modelo de producto o de un modelo con características y funcionalidades similares a las de **Su Producto**. **Nos esforzaremos por realizar la **Reparación**, pero nos reservamos el derecho de **Sustituir** el **Producto** defectuoso, a **Nuestra** entera discreción, por 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 vence la parte más corta de la garantía del **Fabricante** sobre las piezas originales y/o la 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 en virtud de este Contrato, el **Producto** debe: a) haber sido comprado en un **Minorista**, 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, el **Reemplazo** del **Producto** en lugar de su **Reparación**, si este sufre una **Avería**. Las reparaciones en las Microsoft – Spain – ES –Surface Hub EHS Only – 8.18.17

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 dicho 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** para cumplir con sus obligaciones. **Repararemos o Sustituiremos su producto** de conformidad con las disposiciones del presente **Contrato**. Si decidimos **Sustituir su producto**, los avances tecnológicos pueden provocar que se obtenga un producto de precio de venta más bajo que **Su Producto**. No se proporcionará un reembolso por la diferencia de precio entre su **Producto** y el de **Sustitución**. Todas y cada una de las piezas o unidades sustituidas en virtud de 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://www.microsoft.com/surface/support/surface-hub>

Si contrató "Extended Hardware Service Plan for 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**, con sujeción al **Límite de responsabilidad** en virtud de este Contrato.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El importe máximo que **Nosotros** estamos obligados a abonar en virtud del presente **Contrato de servicio** durante la **Vigencia del contrato** no superará el importe equivalente al **Precio de compra original**, una (1) **Sustitución** o los límites de la cobertura que se describen a continuación, según **Nuestro** criterio exclusivo.

Para reclamaciones cubiertas de **Avería**:

- **Límite total por Reparación:** tres (3) **Reparaciones** del **Producto** original cubierto hasta el **Precio de compra original**.

O

- **Límite total por Reparación:** dos (2) **Reparaciones** sin límite del **Producto** original cubierto hasta el **Precio de compra original**.
- **Límite de Sustitución:** hasta una (1) **Sustitución** del **Producto** original cubierto en caso de que **Nosotros** determinemos que no puede ser reparado.

AVISO - Acerca de las Sustituciones: En virtud de **Su Contrato**, cuando proceda proporcionar 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 RELACIONADA CON LOS SIGUIENTES SUPUESTOS O DERIVADA DE ELLOS:

- | | |
|---|--|
| (a) Las condiciones preexistentes que se hayan producido o sean conocidas por Usted (<i>por Condición preexistente se entiende una condición que dentro de todas las probabilidades eléctricas o mecánicas, se refiere la capacidad mecánica de Su Producto antes de la contratación de este Contrato</i>). | (f) El desgaste o deterioro gradual del rendimiento del Producto . |
| (b) El embalaje y/o transporte inadecuado por Su parte o por parte de Su representante que resulte en daños al Producto mientras este esté en tránsito, incluida la protección inadecuada del Producto durante el transporte. | (g) El tratamiento intencional o negligente del Producto de manera dañina, perjudicial, maliciosa, imprudente u ofensiva que provoque el daño y/o fallo de este. |
| (c) Cualquier Pérdida consiguiente de todo tipo. | (h) El daño o desperfecto de Su Producto provocado por la operación de un virus de software o cualquier otro fallo de software o que sea atribuido a dicha operación. |
| (d) Las modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o reparaciones realizadas por alguien distinto al técnico de servicio autorizado por Nosotros . | (i) La pérdida, robo o daño malicioso o desaparición. |
| (e) Los daños causados por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o doblado. | (j) Hechos fortuitos, incluidos, entre otros: motín, radiación nuclear, guerra, acción hostil o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o peligros de la naturaleza, colapso, explosión o colisión con otro objeto, incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena o humo. |
| | (k) Por cualquier daño accidental que suponga un daño físico al |

- Producto** después de un accidente imprevisto y repentino que afecte a la funcionalidad de **Su Producto** y no esté excluido específicamente en este Contrato de ningún modo.
- (l) El incumplimiento de las recomendaciones del **Fabricante** en cuanto al mantenimiento, operación o almacenamiento del **Producto** en condiciones fuera de las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
 - (m) Los **Productos** que estén sujetos a la retirada, garantía o modificación del **Fabricante** para reparar las deficiencias del diseño o de los componentes, fabricación incorrecta, error del **Fabricante** independiente de la capacidad de este de pagar por dichas reparaciones.
 - (n) Los **Productos** a los que se les han quitado o alterado los números de serie.
 - (o) Los daños cosméticos sufridos por **Su Producto**, sin importar la causa, incluyendo los arañazos, rascadas y abolladuras, a menos que dichos daños cosméticos provoquen una pérdida de funcionalidad.
 - (p) El mantenimiento, los ajustes, las modificaciones o revisiones normales periódicas o preventivas.
 - (q) Cualquier reparación del **Producto** que esté cubierta por una garantía, otra póliza de servicio o seguro.
 - (r) Accesorios, periféricos (como el teclado desmontable, lápiz digital) o componentes adjuntos.
 - (s) Las imperfecciones de la pantalla/monitor, incluidos, entre otros, las imágenes grabadas en las pantallas CRT, LCD, LED o de plasma debido a videojuegos, exposición prolongada a una o más señales de vídeo 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, incluidas, entre otras, las piezas plásticas u otras piezas como cables, pilas (salvo lo que esté indicado en el presente **Contrato**), conectores, fusibles, teclados carcasas plásticas o armazón, interruptores y cableado.
 - (u) Responsabilidad o daños a la propiedad, o lesión o muerte de cualquier persona que se derive de la operación, el mantenimiento o el uso del **Producto**.
 - (v) Cualquier coste que se derive 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 los 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** FRENTE AL DAÑO O LA 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 realizar la reparación lo más pronto posible y en cualquier caso en los catorce (14) días siguientes a la ocurrencia de la incidencia que da lugar la reclamación. El incumplimiento de estos procedimientos puede invalidar **S** reclamación de garantía.

Cuando presente 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 <https://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 de cualquiera de las siguientes maneras o de todas ellas:

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 el envío del Producto defectuoso a nuestro centro de depósito, así como de la entrega y reinstalación del Producto reparado (o si procede, el Producto de sustitución) en Su ubicación.

NOTA: El Producto afectado jamás debe devolverse al Minorista ni enviarse a ningún sitio a menos que nosotros le proporcionemos instrucciones para hacerlo.

La cobertura únicamente se proporciona para los servicios elegibles que sean realizados por un técnico, Minorista 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 este 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**, según **Nuestro** criterio. Si le ofrecemos una prórroga de **su** garantía, el precio de renovación indicado reflejará la antigüedad 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 Estate, Dublin 18, Irlanda. **Nos** puede llamar al número de teléfono que encontrará en: <https://support.microsoft.com>, o enviar un correo electrónico a msepbus@microsoft.com.

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza en los primeros treinta (30) días de la fecha de celebración del **Contrato**, se le reembolsará el cien por cien (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 celebración 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.

Solo 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 que contempla este **Contrato** en relación con el **Producto** o su uso.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Siempre es nuestra intención proporcionarle un servicio de primera clase. Sin embargo, si no está satisfecho con el servicio, sírvase notificarlo a uno de **Nuestros** representantes telefónicos al número de teléfono que encontrará en <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, <https://support.microsoft.com> o por correo electrónico: msepbus@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 sea necesario realizar una investigación detallada), le daremos una respuesta temporal en la que se le informará sobre 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 máximo 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

Nos comprometemos a proteger **Su** privacidad, incluida la información personal sensible. Lea esta sección con atención, ya que la aceptación de este Contrato se considerará **Su** reconocimiento de que ha leído y aceptado este Contrato.

CÓMO USAMOS Y PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN Y CON QUIÉNES LA COMPARTIMOS

Usaremos **Su** información (nombre, datos de contacto, información de compra, información de producto e información de garantía) para gestionar **Su** Contrato, incluida la suscripción y la gestión de las reclamaciones de garantía. Esto puede incluir su divulgación a otros aseguradores, administradores, terceros suscriptores 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** haya concedido **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 nos presten un servicio a **Nosotros** o a **Usted**.
- Cuando transfiramos 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 cualquier persona a la que se le transmita proporcionará 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 a 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

Usted 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 lo antes posible.

Tras la rescisión del Contrato, **Usted** tiene derecho a solicitar la eliminación de **Su** información de acuerdo con la legislación española en materia de protección de datos.

MARKETING

No utilizaremos **Sus** datos con fines de marketing. Toda la información facilitada se utiliza únicamente para gestionar exclusivamente **Su** Contrato, salvo en los casos en los que **Usted** haya autorizado expresamente ese otro uso.

DISPOSICIONES GENERALES

LEY

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

SUBCONTRATACIÓN

Podemos subcontratar o asignar a terceros el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones, pero no quedaremos exentos de **Nuestras** obligaciones frente a **Usted** cuando lo hagamos.

RENUNCIA Y SEPARABILIDAD

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

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 de un 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 que se pueda establecer contacto con usted con la finalidad de gestionar **Su Contrato** en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que nos haya facilitado. Todos los avisos o solicitudes relacionadas con este Contrato se realizarán por escrito y podrán ser enviados por cualquier medio razonable, incluidos el correo postal, correo electrónico, fax, mensaje de texto o servicio de mensajería nocturno reconocido. Se considerará 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, incluido el **Resumen de protecciones**, los términos, las 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.
