

„MICROSOFT РАЗШИРЕНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ХАРДУЕР ЗА SURFACE HUB“

Договор за Търговско Обслужване Общи Условия

Моля съхранявайте настоящия важен документ с общи условия заедно с **Поръчката за Покупка** на сигурно място, тъй като същите ще бъдат необходими при предявяване на **Претенции**. Информацията, съдържаща се в настоящия **Договорен** документ е предназначена да служи като ценно ръководство, което ще **Ви** помогне да определите и разберете кои артикули се ползват със **Защита** съгласно **Вашия Договор**. За каквито и да било въпроси, свързани с информацията в този **Договорен** документ или с **Вашата Защита** като цяло, моля, свържете се с **Нас**.

ДЕФИНИЦИИ

В настоящия **Договор за Обслужване** следните думи, започващи с главна буква и изписани с получер шрифт, имат посоченото значение:

- **„Администратор“**: Microsoft Ireland Operations Limited, намиращо се на адрес: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland (Ирландия). Уебсайт www.microsoft.com.
- **„Такса за Администриране“**: сумата, която **Вие** трябва да заплатите за всяка **Претенция** за определени услуги, **Защитени** съгласно този **Договор** (ако има такива).
- **„Повреда“**: механична и/или електрическа повреда на **Защитения Продукт**, в резултат на която той вече не е в състояние да изпълнява функциите си по предназначение, включително дефекти в материалите или изработката, а не нормално износване, и която е възникнала при нормална употреба на **Продукта**.
- **„Претенция(и)“**: искане за **Защита** в съответствие с настоящия **Договор**, направено от **Вас**.
- **„Лимит на Отговорността“**: Нашата максимална отговорност към **Вас** за каквато и да било **Претенция** и общо за **Срока** на действие на **Плана**, както е описано в раздел „Опции на **Плана** за защита“.
- **„Производител“**, **„Microsoft“**: Производителят на оригиналното оборудване на **Продукта**. Уебсайтът е www.microsoft.com.
- **„План“**: специфичният раздел „Опции на **Плана** за защита“ по настоящия **Договор**, който **Вие** сте избрали и закупили, както е потвърдено във **Вашата Поръчка за Покупка**.
- **„Защита“**, **„Защитен“**: има значението, посочено в раздел „Какво е **Защитено** – Обща информация“ на настоящия **Договор**.
- **„Защитен Продукт“**, **„Продукт“**: закупеното от **Вас** и отговарящо на условията устройство от серията Microsoft Surface Hub, което трябва да бъде **Защитено** съгласно настоящия **Договор**.
- **„Поръчка за Покупка“**: номериран документ, който потвърждава датата на закупуване на настоящия **Договор** по отношение на **Защитения Продукт**, **Вашите** име и адрес, **Срока на Договорна Защита** и специфичния **План**, закупен от **Вас**. Настоящият **Договор** не е валиден без **Поръчка за Покупка**.
- **„Ремонт(и)“**: действията, които **Ние** или **Нашият Доставчик на услуги** предприемаме за ремонтиране, поправяне, или възстановяване на **Вашия Защитен Продукт** до надлежно функциониращо състояние след възникването на **Защитена Повреда**. Частите, използвани за **Ремонт** на **Защитения Продукт**, могат да бъдат нови, употребявани, обновени или части на неоригинален **Производител**, които отговарят на заводските спецификации на оригиналния **Продукт**.
- **„Замяна“**, **„Подмяна“**: артикул, който **Ви** се предоставя чрез договорка с **Нас**, в случай че **Ние** установим, че **Защитеният Продукт** не е подходящ за **Ремонт**. **Ние** си запазваме правото да **Заменим Защитения Продукт** с нов, преработен или възстановен продукт с еднакви или сходни характеристики и функционалност. **Ние** не гарантираме, че **Подмяната** ще бъде със същите модел, размер, габаритни размери или цвят като предходния **Защитен Продукт**.
- **„Търговец“**: продавачът, който е упълномощен от **Microsoft** да **Ви** продаде този **Договор**.
- **„Договор за Обслужване“**, **„Договор“**: настоящият документ, в който подробно са описани всички клаузи, условия, изключения и ограничения на **Защитата** за **Договора за Обслужване** за **Microsoft** Разширено обслужване на хардуер за Surface Hub, който **Ви** е предоставен след осъществяване на закупуването от **Нашия Търговец**.
- **„Доставчик на услуги“**: доставчикът на услуги за **Ремонт**, упълномощен от **Нас** да **Ремонтира** **Вашия Защитен Продукт**.
- **„Срок“**: периодът от време, посочен във **Вашата Поръчка за Покупка**, който представлява продължителността, през която са валидни разпоредбите на настоящия **Договор**.
- **„Ние“**, **„Нас“**, **„Наш/а/е/и“**: страната или страните, задължени да предоставят услугата по настоящия **Договор** като доставчик/задължено лице по **Договора**, както и страна, заемаща се с администрирането по този **Договор** като **Администратор**.
- **„Вие“**, **„Ваш/а/е/и“**: купувачът/собственикът на **Защитения Продукт** съгласно разпоредбите на настоящия **Договор**.

ТЕРИТОРИЯ

Този **Договор за Обслужване** е валиден и отговаря на условията за закупуване само в България.

СРОК НА ДОГОВОРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ – ЕФЕКТИВНА ДАТА НА ЗАЩИТАТА

Защитата при **Повреда** започва след изтичане на оригиналната гаранция за части и/или труд на **Производителя** и продължава до края на **Вашия срок**, както е посочено в **Поръчката за Покупка**, или до достигане на **Лимита на Отговорността**, което от двете настъпи по-рано.

ПРОДУКТ, ОТГОВАРЯЩ НА УСЛОВИЯТА

За да има право на **Защита** по настоящия **Договор за Обслужване**, **Продуктът** трябва: (i) да бъде **Защитен Продукт**; (ii) да е закупен от **Microsoft** или от оторизиран **Търговец**; и (iii) да има минимум дванадесет (12) месеца гаранция от **Производителя**, съпътстваща **Продукта**.

КАКВО Е ЗАЩИТЕНО – ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

По време на **Срока**, описан в раздела „Срок на Договора за Обслужване – Ефективна дата на **Защитата**“, в случай на **Защитена Претенция**, изцяло по **Наша** преценка, настоящият **Договор** предвижда осигуряване на:

- i. труда и/или частите, необходими за **Ремонта** на **Защитения Продукт**; или
- ii. **Замяна** на **Защитения Продукт** вместо извършването на подобен **Ремонт**; или
- iii. директна **Подмяна** на **Защитения продукт**, ако това е упоменато в описанието на **Вашия План**.

Ние ще **Ремонтираме** или **Заменим** **Вашия Продукт** в съответствие с разпоредбите на настоящия **Договор**. Ако **Ние** решим да **Подменим** **Вашия Продукт**, технологичният напредък може да доведе до **Подмяна** с продукт с по-ниска продажна цена от тази на предходния **Защитен Продукт** и няма да бъде предоставено възстановяване на средства въз основа на евентуалната разлика в цената на **Подменящия** артикул. Всички и всякакви части или модули, **Подменени** съгласно настоящия **Договор**, стават изцяло **Наша** собственост. Когато е приложима **Подмяна** и бъде извършена вместо **Ремонт**, всякакви аксесоари, приспособления и/или периферни устройства, които са интегрирани в **Продукта**, но не са били предоставени и включени от **Производителя** в опаковката и при първоначалната продажба на **Защитения Продукт**, няма да бъдат включени във въпросната **Подмяна**.

Моля, за подробна информация вижте раздела „Опции на **Плана за Защита**“, който е приложим за **Вашия План**.

ВАЖНИ УВЕДОМЛЕНИЯ ОТНОСНО ЗАЩИТАТА ПО ТОЗИ ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

- A. Ако **Ние Ви** предоставим **Замяна**, може да са приложими някое или всички от следните условия:
- ▶ **Ние** си запазваме правото да **Подменим** дефектен **Продукт** с нов, ремонтиран или възстановен продукт с еднакви или сходни характеристики и функционалност, който може да не е със същите модел, размер, габаритни размери или цвят като предходния **Продукт**.
 - ▶ Технологичният напредък може да доведе до **Замяна** с продукт, който има по-ниска цена на дребно или пазарна цена от предходния **Продукт**, като в такава ситуация настоящият **Договор** няма да **Ви** предоставя никакво възстановяване на евентуална разлика в цената.
 - ▶ Всички и всякакви части, компоненти или цели блокове от **Продукта**, **Заменени** съгласно разпоредбите на настоящия **Договор**, стават изцяло **Наша** собственост.
- B. **Защитата**, описана в настоящия **Договор**, няма да осигурява **Подмяна** или да предоставя никакви дублиращи се ползи по време на валиден гаранционен срок на **Производителя**. По време на този срок всичко, което е **Защитено** съгласно гаранцията на **Производителя**, е отговорност единствено на **Производителя** и не е **Защитено** по силата на настоящия **Договор**, независимо от способността на **Производителя** да изпълнява задълженията си.
- C. **Защитата** по настоящия **Договор** е ограничена до това, което е изрично описано в този документ, както е приложим към **Вашия Договор**. Всичко, което не е изрично упоменато тук, не е **Защитено** (включително, но не само, всякакви услуги за обучение, предоставяни отделно от **Microsoft** или филиали на **Microsoft**).
- D. **Вашите** отговорности: **Ваша** е отговорността за редовното създаване на резервни копия на всякакъв софтуер и/или данни, особено преди започване на каквито и да било услуги, **Защитени** по настоящия **Договор**. Услугите за прехвърляне или възстановяване на софтуер и/или данни не са **Защитени**.
- E. В случай на инцидент с обслужването, при който не бъде установена **Повреда** от **Нас** или **Нашия Доставчик на Услуги**, **Вие** носите отговорност за всички разходи, свързани с обслужването, включително за всякакви транспортни такси.

ОПЦИИ ПО ПЛАНА ЗА ЗАЩИТА

(Както е посочено във **Вашата Поръчка за Покупка** и е приложимо за **Вас**.)

Подробности относно **Вашия Договор за Обслужване** можете да намерите на адрес <https://mybusinessservice.surface.com>.

При закупуване този **Договор** осигурява **Защитата**, описана в раздела „Какво е **Защитено** – Обща информация“, включително **Повреди** и съгласно предвиденото в следните разпоредби:

ЗАЩИТЕНИ ПРОДУКТИ ПО ПЛАНА ЗА SURFACE HUB

Устройството от серията Surface Hub и всички други компоненти, съдържащи се в оригиналната опаковка на устройството, като например аксесоари с марката Surface и захранващ блок с прикрепени кабели, ако има такива, са **Защитени** по този **План**.

ПЛАН ЗА ЗАЩИТА НА SURFACE HUB

Съгласно **Вашия План** за Surface Hub **Вие** сте **Защитени** за максимум три (3) **Ремонта** и една (1) **Претенция** за **Подмяна** на **Защитен продукт** и максимум една (1) **Претенция** за аксесоари с марка Surface и захранващ блок, когато са включени в оригиналната опаковка на устройството (както е показано в таблицата по-долу) по време на **Срока на Договора** за **Ремонт** и/или **Подмяна** на **Вашето** устройство в случай на **Повреда**, при спазване на **Лимита на Отговорността**.

СЛЕД ДОСТИГАНЕ НА ЛИМИТА ЗА ПРЕТЕНЦИИ ЗА УСТРОЙСТВА ОТ СЕРИЯТА SURFACE HUB **ЗАЩИТАТА** ПО НАСТОЯЩИЯ **ПЛАН** ЩЕ БЪДЕ ПРЕКРАТЕНА, НЕЗАВИСИМО ОТ КАКВОТО И ДА БИЛО ОСТАВАЩО ВРЕМЕ СЪГЛАСНО АКТУАЛНИЯ **СРОК НА ДОГОВОРА**.

ЗАЩИТЕНИ ПРОДУКТИ	МАКСИМАЛЕН БРОЙ ЗАЩИТЕНИ ПРЕТЕНЦИИ
Устройство от серията Surface Hub	три (3) Ремонта и една (1) Подмяна
Захранващ блок с кабели за свързване, когато са включени в оригиналната опаковка на устройството	една (1)
Акcesoари с марката Surface, когато са включени в оригиналната опаковка на устройството	една (1) на акcesoар

ТАКСА ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ

Съгласно **Вашия План** за Surface Hub не се изисква **Такса за Администриране**.

ЗАЩИТА НА ПОДМЕНЯЩ ПРОДУКТ

Подмяна, предоставена по този **План**, автоматично ще се смята за **Защитения Продукт**, позоваван в клаузите на настоящия **Договор**, и **Защитата** за въпросната **Подмяна** ще продължи през остатъка от актуалния **Срок на Договора** (при условие че има оставащо време от текущия **Ви Срок** и че не е достигнат **Лимитът на Отговорността**). **Подмяната** няма да удължи актуалния **Срок на Договора Ви**.

КАКВО НЕ Е ЗАЩИТЕНО – ИЗКЛЮЧЕНИЯ

ТОЗИ **ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ** НЕ ЗАЩИТАВА НИКАКВИ **ПРЕТЕНЦИИ** ВЪВ ВРЪЗКА СЪС ИЛИ В РЕЗУЛТАТ НА:

- a) Случайна повреда. Случайната повреда означава случайно възникнало увреждане при боравене/манипулиране, т.е. такава повреда, която е резултат от неволно изпускане на **Защитения Продукт**, разливане на течност или свързана със счупване на екрана.
- b) Предварително съществуващи условия, които са възникнали или са **Ви** известни („Предварително съществуващи условия“ се отнася до повреди или дефекти, свързани с **Продукта**, които са съществували преди закупуването на настоящия **Договор**).
- c) Неправилно опаковане и/или транспортиране от **Ваша** страна или от страна на **Ваш** представител, довели до увреждане на **Продукта** по време на транспортирането му, включително неправилно обезопасяване на **Продукта** по време на транспортиране.
- d) Всякакви случайни или последващи щети или косвени загуби, включително, но не само: (i) материални щети, загуба на време, загуба на данни или пропуснати приходи, произтичащи от дефинирана **Повреда**, каквато и да било недефинирана механична/електрическа неизправност, услуги за обучение, предоставяни отделно от **Microsoft** или нейните филиали или която и да било друга страна, или всякакъв друг вид увреждане на или във връзка с **Продукта**, включително, но не само, на каквото и да било незащитено оборудване, използвано във връзка с **Продукта**; (ii) закъснения в предоставянето на услуги или невъзможност за предоставяне на услуги по каквато и да е причина; (iii) недостъпност на части/компоненти; (iv) каквито и да било разходи, претърпени от **Вас** във връзка с персонализирани инсталации, за да паснат на **Продукта**, като например поставки, стойки и персонализирани ниши и други подобни; или (v) **Замяна**, която е различен модел, размер, габаритни размери или цвят от оригиналния **Защитен Продукт**.
- e) Модификации, настройки, изменения, манипулации, или **Ремонти**, извършени от когото и да било друг освен **Доставчик на Услуги**, оторизиран от **Нас**, или различаващи се от спецификациите на **Производителя**.
- f) Щети в резултат на замръзване, прегряване, ръжда, корозия, изкривяване или огъване.
- g) Износване или постепенно влошаване на характеристиките на **Продукта**.
- h) Умишленото третиране на **Продукта** по вреден, увреждащ, злонамерен, неразумен или неприличен начин, което води до неговото увреждане и/или дефектиране.
- i) Увреждане или неизправност на **Вашия Продукт**, причинени от или свързани с цифрово съдържание, софтуер (независимо дали е предварително зареден или не), включително, но не само, действието на софтуерен вирус, липса на наличност на софтуерни актуализации или каквато и да било друга софтуерна/цифрова неизправност.
- j) Загуба, кражба, злонамерено посегателство или изчезване.
- k) Случайно възникнали събития, включително, но не само, бунт, ядрена радиация, война/действие или намерение, дейност или радиоактивно замърсяване от страна на враждебно правителство, условия на околната среда, излагане на атмосферни условия или природни опасности, свлачище, експлозия или сблъсък на или с друг обект, пожар, всякакъв вид валежи или влажност, мълния, мръсотия/пясък или дим, или друга телекомуникационна неизправност.
- l) Неизвършване на препоръчаната от **Производителя** поддръжка, експлоатация/съхранение на **Продукта** в условия извън спецификациите или инструкциите на **Производителя**.
- m) **Продукти**, които са предмет на изтегляне от пазара, гаранция или преработка от страна на **Производителя** с цел **Ремонт** на недостатъци в дизайна или компонентите, неправилна конструкция или грешка на **Производителя**, независимо от възможността на **Производителя** да заплати за тези **Ремонти**.
- n) **Продукти** с премахнати или променени серийни номера.
- o) Косметични повреди, независимо по какъв начин са причинени на **Вашия Продукт**, включително издраскване, нащърбване и вдлъбнатини, освен ако тези косметични повреди не водят до загуба на функционалност.
- p) Обичайна периодична или профилактична поддръжка, регулиране, модификация или обслужване.
- q) Акcesoари или допълнителни артикули, които не са изброени в разпоредбата за „**Защитения Продукт**“ по-горе (независимо от това дали първоначално са били доставени от **Microsoft** в рамките на единна покупка в общ пакет).
- r) Разходи за части, които не са защитени от оригиналната гаранция на **Производителя** на **Продукта**, или за каквито и да било неексплоатационни части / части без силово задвижване, включително, но не само, пластмасови части или други части, като например кабели за акcesoари, батерии (освен ако не е посочено друго в настоящия **Договор**), конектори, кабели, предпазители, клавиатури, пластмасови корпуси или отливки, ключове и кабели.
- s) Отговорност или увреждане на имущество, нараняване или смърт на всякакви лица, произтичащи от експлоатацията,

поддръжката, или използването на **Продукта** или негова **Подмяна**, извършена съгласно клаузите на настоящия **Договор**.

- t) Каквито и да било разходи, възникнали в резултат на повреда на артикул, който е предназначен за използване като консуматив.
- u) Всяка **Претенция**, при която не е представена **Вашата Поръчка за Покупка**, освен когато **Ние** се съгласим да прехвърлим ползата от **Договора**.
- v) Каквито и да било **Претенции за възстановяване** на софтуер или данни, или за извличане на данни от **Вашия Продукт**.
- w) Всякаква загуба, увреждане, задължение или разноси, пряко или непряко причинени от, допринасящи за, или произтичащи от употребата или експлоатацията, като средство за предизвикване на увреждания, на какъвто и да било компютър, компютърна система, компютърна софтуерна програма,

зловреден софтуер, компютърен вирус или процес или всякаква друга електронна система.

- x) Всяка **Претенция** или полза по този **Договор**, доколкото предоставянето на такова покритие, изплащането на такова **Претенция** или предоставянето на такова предимство би **Ни** изложило на санкции, забрани или ограничения съгласно резолюции на ООН или търговски или икономически санкции, закони или регламенти на Европейския съюз, Обединеното кралство, Съединените американски щати, Република България или друго приложимо законодателство.
- y) Какъвто и да било загуба, произтичаща от неоторизиран достъп до или използване на която и да е система, софтуер, хардуер или фърмуер, или от каквито и да било модификация, препрограмиране, унищожаване или изтриване на данни или софтуер по какъвто и да е начин.

КАК ДА ЗАЯВИТЕ ПРЕТЕНЦИЯ

ВАЖНО: ПОДАВАНЕТО НА РЕКЛАМАЦИЯ НЕ ОЗНАЧАВА АВТОМАТИЧНО, ЧЕ ПОВРЕДАТА НА ВАШИЯ ПРОДУКТ Е ЗАЩИТЕНА ПО СИЛАТА НА ТОЗИ ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ. ЗА ДА БЪДЕ РАЗГЛЕДАНА ДАДЕНА ПРЕТЕНЦИЯ, ПЪРВО ТРЯБВА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС ЗА ПЪРВОНАЧАЛНА ДИАГНОСТИКА НА ПРОБЛЕМА С ВАШИЯ ПРОДУКТ. НАСТОЯЩИЯТ ДОГОВОР НЕ ПРЕДВИЖДА ЗАЩИТА ЗА ЩЕТИ, ПРИЧИНЕНИ НА ВАШИЯ ПРОДУКТ ОТ НЕОТОРИЗИРАНА(И) РЕМОНТНА(И) ДЕЙНОСТ(И).

Моля, пригответе **Вашата Поръчка за Покупка** и **Ни** се обадете на телефонния номер, посочен на адрес <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, или посетете <https://mybusinessservice.surface.com>. **Нашите** оторизирани представители своевременно ще набавят данни относно проблема, който **Ви** засяга във връзка с **Продукта**, и първо ще се опитат да разрешат ситуацията по телефона и/или дистанционно. Ако **Ние** не успеем да разрешим проблема по телефона и/или дистанционно, ще **Ви** бъде предоставен номер на заявка за **Претенция** за обслужване и допълнителни инструкции как да получите сервизно обслужване за **Вашия Продукт**.

Моля, не носете и не връщайте **Вашия Продукт** на **Търговеца** и не изпращайте **Вашия Продукт** никъде, освен ако **Ние** не **Ви** инструктираме да го направите. Ако **бъдете** инструктирани от **Нас** да занесете **Продукта** до **Доставчик на Услуги** близо до **Вас** или до **Търговец**, или ако **Вие** бъдете инструктирани да изпратите **Продукта** по пощата на друго място (например до оторизиран център-депо), моля, не забравяйте да включите всичко, изброено по-долу, заедно с **Вашия Продукт**:

- a) Дефектния **продукт**;
- b) Копие от **Вашата Поръчка за Покупка**;
- c) Кратко писмено описание на проблема, който изпитвате с **Продукта**; и
- d) Видимо отбелязване на номера на **Вашата** заявка с **Претенция** за обслужване, който **Ние** сме **Ви** предоставили.

ЗАБЕЛЕЖКА: Ако **Ние** изискаме от **Вас** да изпратите **Продукта** на друго място, ще **Ви** предоставим конкретни инструкции за това как да изпратите **Продукта**. При услуга с изпращане по пощата **Ние** ще платим за доставката до и от **Вашето** местоположение, ако **Вие** спазите всички инструкции. Призоваваме **Ви** да бъдете внимателни при транспортирането и/или изпращането на **Продукта**, тъй като **Ние** не носим отговорност за каквито и да било транспортни разходи или щети, дължащи се на неправилно опаковане от **Ваша** страна.

Защита се предоставя само за отговарящи на условията **Ремонти**, които се извършват от **Доставчик на Услуги, Търговец** или център-депо, който е оторизиран от **Нас**. Ако **Вашият Срок** изтече по време на одобрена **Претенция**, **Защитата** по настоящия **Договор** ще бъде удължена до датата, на която одобрената **Претенция** в процес на разглеждане бъде изпълнена изцяло в съответствие с условията на настоящия **Договор**.

КАК ЩЕ СЕ ПРЕДОСТАВЯТ ПРЕТЕНЦИИТЕ

След като **Защитата** бъде потвърдена, сервизното обслужване на дефектния **Продукт** може да бъде извършено по един или всички от следните начини:

- Първо, **Нашите** оторизирани агенти за ИТ поддръжка на **Microsoft** могат да се опитат да разрешат проблема по телефона и/или дистанционно.
- В случай че **Ремонтът** по телефона/дистанционно е неуспешен, **Ние** може да изпратим оторизиран техник на **Microsoft** до местоположението на **Защитения Продукт**, за да оцени допълнително проблема и да се опита да извърши необходимите **Ремонти** на място.
 - **Защитените Ремонти** ще бъдат извършени там, където се намира **Защитеният Продукт** по време на **Претенцията**. **Защитата** включва разходите за труд и/или части, необходими за възстановяване на **Защитения Продукт** в добро функционално състояние след **Защитена Повреда**.
- Ако по което и да било време **Ние** установим, че **Защитеният Продукт** не може да бъде **Ремонтиран** дистанционно или на място, ще осигурим безопасното отстраняване и изпращане на дефектния **Продукт** до **Наш** оторизиран сервизен център.
 - След като **Защитеният Продукт** бъде **Ремонтиран** или ако преценим, че е необходима **Замяна**, **Ние** ще осигурим и сигурна доставка на съответния **Ремонтиран** или **Заменен Продукт**, както и базова преинсталация.

В случай че **Вашият Срок** изтече по време на одобрена **Претенция**, **Защитата** по настоящия **Договор за Обслужване** ще бъде удължена до датата, на която въпросната одобрена **Претенция** в ход бъде изпълнена изцяло в съответствие с клаузите на **Вашия Договор**. След приключване на такова **Претенция** в процес на изпълнение **Защитата** по настоящия **Договор** се прекратява.

ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПОДНОВЯВАНЕ

Защитата по настоящия **Договор за Обслужване** не подлежи на подновяване.

ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПРЕХВЪРЛЯНЕ

Защитата по настоящия **Договор за Обслужване** не може да бъде прехвърлена от **Вас** на която и да било друга страна или продукт.

ПРЕКРАТЯВАНЕ

ВАШЕТО ПРАВО ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Вие можете да прекратите настоящия **Договор** по всяко време, като **Ни** уведомите за искането за анулиране чрез посочените по-долу данни за връзка.

Вие можете да изпратите имейл до **Нас** на msepsbus@microsoft.com или да **Ни** се обадите на телефонния номер, посочен на адрес <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, или можете да **Ни** пишете на адрес: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland (Ирландия). Можете да използвате формуляра за анулиране в края на настоящия документ с общи условия.

Ако **Вашата** заявка за анулиране е в рамките на тридесет (30) дни от датата на закупуване на **Договора**, ще получите възстановяване в размер на сто процента (100%) от платената от **Вас** цена/такса за закупуване на **Договора**, след приспадане на всякакви **Претенции**, платени от **Нас**.

Ако **Вашата** заявка за анулиране е направена след повече от тридесет (30) дни от датата на закупуване на **Договора**, ще получите пропорционално възстановяване на платената от **Вас** цена/такса за закупуване на **Договора**, след приспадане на всякакви **Претенции**, платени от **Нас**.

НАШЕТО ПРАВО ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Ако **Ние** прекратим този **Договор**, ще **Ви** изпратим писмено предизвестие най-малко тридесет (30) дни преди ефективната дата на прекратяването. Въпросното известие ще бъде изпратено на **Вашия** адрес в **Нашето** досие (имейл или физически адрес, както е приложимо), с причината и ефективната дата на съответното прекратяване. Ако **Ние** прекратим настоящия **Договор**, ще **Ви** бъде възстановена пропорционална сума въз основа на същите критерии, посочени по-горе, и няма да се прилага такса за прекратяване.

Ние можем да прекратим настоящия **Договор** само по следните причини:

- неплащане от **Ваша** страна на цената/таксата за закупуване по **Договора**;
- умишлено съществено подвеждане от **Ваша** страна; или
- съществено нарушение на задълженията по този **Договор** от **Ваша** страна във връзка с **Продукта** или неговата употреба.

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

Нашето намерение е винаги да **Ви** предоставяме първокласни услуги. Въпреки това, ако **Вие** не сте доволни от услугата, моля, уведомете **Наш** представител на телефонния номер, наличен на адрес <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> или по имейл на адрес msepsbus@microsoft.com.

Ще отговорим в рамките на пет (5) работни дни, след като **Ние** получим **Вашата** жалба. Ако не е възможно да **Ви** дадем пълен отговор в рамките на този срок (например защото е необходимо подробно разследване), ще **Ви** дадем междинен отговор, в който ще **Ви** информираме какво се прави за разглеждане на оплакването **Ви**, кога можете да очаквате пълен отговор и от кого. В повечето случаи жалбата **Ви** ще бъде разрешена в рамките на четири (4) седмици.

ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ДАННИ

ЗАЩИТА НА ДАННИ

Ние се ангажираме да защитаваме и зачитаме **Вашата** поверителност в съответствие с действащото законодателство за защита на данните („Законодателство“). За целите на законодателството, Администраторите на данни са **Microsoft** и **Администраторът**. Със закупуването на настоящия **Договор за Обслужване** **Вие** се съгласявате, че **Ние** можем да събираме и обработваме данни от **Ваше** име, когато предоставяме услугите, описани в настоящия **Договор**. По-долу е представено обобщение на основните начини, по които **Ние** обработваме **Вашите** лични данни. За повече информация, моля, посетете **Нашия** уебсайт на адрес <https://privacy.microsoft.com>.

КАК ИЗПОЛЗВАМЕ ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ И С КОГО ГИ СПОДЕЛЯМЕ

Ние ще обработваме личните данни, представляващи всякаква информация, касаеща идентифицирано или подлежащо на идентифициране физическо лице, която **Ние** съхраняваме за **Вас**, по следните начини:

- За целите на предоставяне на **Претенции** и други свързани цели. Това може да включва решения, взети с автоматични средства, за изпълнение на **Договора** между **Нас** и **Вас**.
- За изследователски или статистически цели, тоест за **Нашите** легитимни интереси: да анализираме историческа дейност, да подобряваме алгоритмите за оценяване и да помагаме за прогнозиране на бъдещото въздействие върху бизнеса, да подкрепяме търговски интереси, да подобряваме предлагането на продукти и да разработваме нови системи и процеси, както и за правни задължения, основани на юрисдикция извън ЕС, по начин, който не е несъвместим с **Нашите** легитимни интереси.

- c) За да **Ви** предоставяме информация, продукти или услуги, които **Вие** сте поискали от **Нас** или които **Ние** смятаме, че могат да **Визаинтересуват**, когато сте дали съгласието си да се свързваме с **Вас** за такива цели.
- d) За да **Ви** уведомяваме за промени в услугата **Ни**, това е необходимо за **Нашите** закони и регулаторни задължения.
- e) За да се предпазваме от измами, пране на пари, финансиране на тероризма и да изпълняваме общи правни или регулаторни задължения; това е необходимо, за да изпълняваме **Нашите** правни и регулаторни задължения, основани на юрисдикции в рамките на ЕС.

РАЗКРИВАНЕ НА ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ

Ние можем да разкриваме, до степента, изисквана от закона, **Ваши**те лични данни на трети страни, участващи в предоставянето на продукти или услуги за **Нас**, или на доставчици на услуги, които извършват услуги от **Наше** име, само в случаите, свързани с изпълнението на настоящия **Договор**. Това включва дружества от групата, агенти, администратори на трети страни, застрахователи, кредитни агенции, агенции за разкриване на измами, счетоводители, регулаторни органи и други според изискванията на закона.

МЕЖДУНАРОДЕН ТРАНСФЕР НА ДАННИ

Личните данни, които **Ние** събираме от **Вас**, могат да бъдат прехвърляни, обработвани и съхранявани в дестинация извън България и Европейската икономическа зона („ЕИЗ“). Към момента **Ние** прехвърляме лични данни извън България и ЕИЗ в САЩ. Когато **Ние** прехвърляме **Ваши**те лични данни извън България и ЕИЗ, **Ние** ще предприемем всички необходими мерки, за да гарантираме, че те се обработват сигурно и в съответствие с настоящото уведомление за поверителност и Законодателството. **Ние** използваме одобрените от Европейската комисия „Стандартни договорни клаузи“ с тези страни, за да защитим данните.

ВАШИТЕ ПРАВА

Лицата в ЕИЗ имат няколко права във връзка с личната си информация. Тези права се прилагат само при определени обстоятелства и са предмет на определени законови изключения. Тези права включват правото да поискате копие от личната информация, която **Ние** съхраняваме за **Вас**.

Вие имате право да:

- a) възразите срещу обработването на **Ваши**те лични данни за целите на директния маркетинг по всяко време;
- b) възразите срещу обработката на **Ваши**те лични данни, когато обработката се основава на **Нашите** законни интереси;
- c) упражнявате достъп и да получите копие от личните данни, които са под **Наш** контрол, както и информация за това как и на какво основание се обработват тези лични данни;
- d) поискате изтриване на **Ваши**те лични данни;
- e) поискате актуализиране или коригиране на всякакви неадекватни, непълни или неточни данни;
- f) ограничите обработката на **Ваши**те данни;
- g) **Ни** помолите да **Ви** предоставим **Ваши**те лични данни в структуриран, широко използван, машинночитим формат или да поискате да ги „прехвърлим“ директно на друг администратор на данни, но във всеки от случаите – само когато обработването се основава на **Вашето** съгласие или на изпълнението на договор с **Вас** и обработването се извършва с автоматични средства;
- h) в случай на нарушение да подадете жалба до българската Комисия за защита на личните данни на адрес: бул. „Проф. Цветан Лазаров“ №2, София 1592, България, (<https://www.cpdp.bg/>) в срок от шест месеца след като сте узнали за нарушението, но не по-късно от две години след извършването му; и
- i) оттеглите **Вашето** съгласие по всяко време, когато обработката се основава на **Вашето** съгласие, без това да засяга законосъобразността на обработката, основана на съгласието преди неговото оттегляне.

СЪХРАНЯВАНЕ

Вашите данни няма да бъдат съхранявани за повече от необходимото и ще бъдат управлявани в съответствие с **Нашата** политика за съхранение на данни. В повечето случаи периодът на съхранение е десет (10) години след изтичане на **Договора** или бизнес отношенията с **Вас**, освен ако **Ние** не сме задължени да съхраняваме данните за по-дълъг период поради бизнес, правни или регулаторни изисквания. Тези изисквания включват, но не се ограничават до съхраняване на данни за:

- a) избягване на възпрепятстването на официални или правни проверки, разследвания или процедури;
- b) избягване на възпрепятстването на предотвратяването, разкриването, разследването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наказателни санкции;
- c) опазване на обществената ред и сигурност;
- d) опазване на националната сигурност; или
- e) опазване на правата и свободите на други лица.

При вземането на решение дали да запазим **Ваши**те данни, **Ние** вземаме предвид **Ваши**те основни права и законни интереси.

Ако **Вие** имате някакви въпроси относно използването на **Ваши**те лични данни от **Наша** страна, моля, свържете се с **Нас** на адрес <https://privacy.microsoft.com>.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

- A. **Подизпълнение; Възлагане.** **Ние** може да възлагаме изпълнението или подизпълнението на **Наш**и задължения на трети страни, но няма да бъдем освободени от **Нашите** задължения към **Вас**, когато го правим.
- B. **Отказ от Права; Разделност.** Неуспехт или забавянето на някоя от страните да приложи някоя от клаузите по настоящия **Договор** не представлява отказ от съответното право. Ако някоя от клаузите на настоящите общи условия бъде обявена за неприложима или невалидна

съгласно приложимото законодателство, тази клауза се тълкува в съответствие със закона, а във всички останали аспекти общите условия остават в пълна сила и действие.

- C. **Уведомления.** **Вие** изрично се съгласявате да **Ви** търсим за всякакви цели на всеки телефонен номер или физически или електронен адрес, който **Вие Ни** предоставите. Всички уведомления или искания, отнасящи се до този **Договор**, ще бъдат в писмен вид и могат да бъдат изпращани чрез всякакви разумни средства, включително по пощата, по имейл, чрез текстово съобщение или чрез призната търговска експресна куриерска служба. Известията до **Вас** се считат за доставени, когато са изпратени до **Вас** до имейл адрес, който **сте Ни** предоставили, или седем (7) дни след изпращането им по пощата на предоставения от **Вас** пощенски адрес.
- D. **Право.** Приложимото право за **Договора** е правото на Република България, чиито съдилища имат неизключителна компетентност да разглеждат всякакви спорове между страните по настоящия **Договор**.

ЦЯЛОСТЕН ДОГОВОР

Настоящият **Договор за Обслужване**, включително **Поръчката за Покупка**, условията, ограниченията, изключенията и изключванията представляват цялото споразумение между **Нас** и **Вас** и никакви изявления, обещания или условия, които не се съдържат в него, не могат да променят тези елементи, освен ако това не се изисква от закона.

Microsoft и Surface са търговски марки на групата дружества **Microsoft**.

Формуляр за отказ/прекратяване

Ако желаете да прекратите Договора, моля, попълнете и ни върнете този формуляр.

- До Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, или по имейл до msespbus@microsoft.com:

- С настоящото заявявам отказ от сключения от мен Договор за следното(ите) устройство(а):
Не сте сигурни кое е Вашето устройство? [Разберете тук](#)

- Име на клиента:

- Сериен номер на устройството:

- Подпис на клиента

- Дата