

„MICROSOFTOV PRODULJENI HARDVERSKI SERVIS ZA SURFACE HUB“

Ugovor o pružanju komercijalnih usluga

Opći uvjeti

Molimo da ove važne opće uvjete i **Narudžbenicu** držite zajedno na sigurnom mjestu, budući da će oni biti potrebni u vrijeme podnošenja **Zahtjeva**. Informacije sadržane u ovom **Ugovoru** namijenjene su tome da služe kao vrijedan vodič kako bi **Vam** pomogle u utvrđivanju i razumijevanju toga što je **Zaštićeno** na temelju **Vašeg Ugovora**. Za sva pitanja u pogledu informacija koje su sadržane u ovom **Ugovoru**, ili u pogledu **Vaše Zaštite** općenito, molimo da **Nas** kontaktirate.

DEFINICIJE

U cijelom ovom **Ugovoru o servisiranju**, sljedeće riječi napisane velikim slovima i podebljane imaju sljedeće značenje:

- **„Administrator“**: Microsoft Ireland Operations Limited sa sjedištem na adresi One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Web stranica www.microsoft.com.
- **„Administrativna naknada“**: iznos koji ste **Vi** dužni platiti, po **Zahtjevu**, za određene usluge **Zaštićene** prema ovom **Ugovoru** (ako postoje).
- **„Kvar“**: mehanički i/ili električni kvar **Zaštićenog proizvoda** koji rezultira time da on više ne može obavljati svoju predviđenu funkciju, uključujući nedostatke u materijalima ili izradi, a ne uobičajeno trošenje i habanje, a koji se događa tijekom normalne uporabe **Proizvoda**.
- **„Zahtjev(i)“**: zahtjev za **Zaštitom** u skladu s ovim **Ugovorom** koji ste **Vi** podnijeli.
- **„Ograničenje odgovornosti“**: Naša maksimalna odgovornost prema **Vama** za bilo koji **Zahtjev** i ukupno tijekom **Trajanja Plana**, kao što je navedeno u odjeljku „Opcije plana zaštite“.
- **„Proizvođač“, „Microsoft“**: **Proizvođač** originalne opreme **Proizvoda**. Web stranica www.microsoft.com.
- **„Plan“**: određeni odjeljak „Opcije plana zaštite“ u okviru ovog **Ugovora** koji ste **Vi** odabrali i ugovorili, kao što je potvrđeno u **Vašoj Narudžbenici**.
- **„Zaštita“, „Zaštićeno“**: ima značenje dano u odjeljku „Što je **Zaštićeno** – općenito“ ovog **Ugovora**.
- **„Zaštićeni proizvod“, „Proizvod“**: kvalificirani uređaj serije Microsoft Surface Hub koji ste **Vi** kupili i koji treba biti **Zaštićen** prema ovom **Ugovoru**.
- **„Narudžbenica“**: numerirani dokument koji potvrđuje datum ugovaranja ovog **Ugovora** u odnosu na **Zaštićeni proizvod**, sadrži **Vaše** ime i adresu, **Trajanje ugovorne zaštite** i određeni **Plan** koji ste **Vi** ugovorili. Ovaj **Ugovor** nije valjan bez **Narudžbenice**.
- **„Popravak(ci)“**: radnje koje **Mi** ili **Naš pružatelj usluga** poduzimamo kako bismo popravili ili vratili **Vaš Zaštićeni proizvod** u ispravno funkcionalno stanje nakon **Kvara Zaštićenog proizvoda**. Dijelovi korišteni za **Popravak Zaštićenog proizvoda** mogu biti novi, rabljeni, obnovljeni ili neoriginalni dijelovi **Proizvođača** koji rade prema tvorničkim specifikacijama originalnog **Proizvoda**.
- **„Zamijeniti“, „Zamjenski proizvod“**: artikl koji **Vam** je isporučen putem **Našeg** dogovora u slučaju da **Mi** utvrdimo da **Zaštićeni proizvod** nije prikladan za **Popravak**. **Mi** zadržavamo pravo **Zamijeniti Zaštićeni proizvod** novim ili obnovljenim artiklom jednakih ili sličnih značajki i funkcionalnosti. **Mi** ne jamčimo da će **Zamjenski proizvod** obuhvaćati isti model, veličinu, dimenziju ili boju koju je imao prethodni **Zaštićeni proizvod**.
- **„Maloprodajni trgovac“**: prodavatelj kojeg je **Microsoft** ovlastio da s **Vama** ugovori ovaj **Ugovor**.
- **„Ugovor o servisiranju“, „Ugovor“**: ovaj dokument s pojedinostima o svim odredbama **Zaštite**, uvjetima, izuzecima i ograničenjima **Ugovora o servisiranju Microsoftovog** proširenog hardverskog servisiranja Surface Huba koji **Vam** je dostavljen po završetku kupnje od strane **Našeg Maloprodajnog trgovca**.
- **„Pružatelj usluga“**: vršitelj **Popravka** kojeg smo **Mi** ovlastili za **Popravak Vašeg Zaštićenog proizvoda**.
- **„Trajanje“**: vremensko razdoblje prikazano na **Vašoj Narudžbenici** koje predstavlja razdoblje tijekom kojeg su odredbe ovog **Ugovora** važeće.
- **„Mi“, „Nas“, „Naše“**: strana ili strane koje su dužne pružati usluge prema ovom **Ugovoru** kao pružatelj/obveznik **Ugovora**, kao i obavljati administraciju prema ovom **Ugovoru** kao **Administrator**.
- **„Vi“, „Vaše“**: kupac/vlasnik **Proizvoda Zaštićenog** prema odredbama ovog **Ugovora**.

PODRUČJE

Ovaj **Ugovor o servisiranju** valjan je i prihvatljiv samo za kupnju u Hrvatskoj.

TRAJANJE UGOVORA O SERVISIRANJU – DATUM STUPANJA ZAŠTITE NA SNAGU

Zaštita od **Kvara** počinje nakon isteka **Proizvođačevog** jamstva za originalne dijelove i/ili rad i nastavlja se do kraja **Vašeg ugovorenog Trajanja** kao što je prikazano na **Vašoj Narudžbenici** ili dok se ne dosegne **Ograničenje odgovornosti**, što god nastupi prije.

PRIHvatljivost Proizvoda

Kako bi imao pravo na **Zaštitu** prema ovom **Ugovoru o servisiranju**, **Proizvod** mora: (i) biti **Zaštićeni proizvod**; (ii) biti kupljen od tvrtke **Microsoft** ili ovlaštenog **Maloprodajnog trgovca**; i (iii) imati jamstvo **Proizvođača** od najmanje dvanaest (12) mjeseci koje je priloženo uz **Proizvod**.

ŠTO JE ZAŠTIĆENO – OPĆENITO

Tijekom razdoblja **Trajanja** opisanog u odjeljku „**Trajanje Ugovora o servisiranju** – datum stupanja **Zaštite** na snagu“, u slučaju **Zaštićenog zahtjeva**, prema **Našem** vlastitom nahođenju, ovaj **Ugovor** predviđa:

- rad i/ili dijelove potrebne za **Popravak Zaštićenog proizvoda**; ili
- Zamjenu Zaštićenog proizvoda** umjesto **Popravka**; ili
- izravnu **Zamjenu Zaštićenog proizvoda** ako je to navedeno u opisu **Vašeg Plana**.

Mi ćemo izvršiti **Popravak** ili ćemo **Zamijeniti Vaš Proizvod** u skladu s odredbama ovog **Ugovora**. Ako **Mi** odlučimo **Zamijeniti Vaš Proizvod**, tehnološki napredak može rezultirati **Zamjenskim proizvodom** s nižom prodajnom cijenom od prethodnog **Zaštićenog Proizvoda**, te neće biti predviđena nikakva naknada na temelju razlike u cijeni **Zamjenskog proizvoda**. Bilo koji i svi dijelovi ili jedinice **Zamijenjeni** prema ovom **Ugovoru** postaju **Naše** vlasništvo u cijelosti. Kada je **Zamjenski proizvod** primjenjiv i pružen umjesto **Popravka**, svi dodaci, prilozi i/ili periferni uređaji koji su integrirani s **Proizvodom**, ali koje **Proizvođač** nije dostavio i uključio u pakiranje i uz izvornu prodaju **Zaštićenog proizvoda**, neće biti uključeni u takav **Zamjenski proizvod**.

Za sve detalje pogledajte odjeljak „Opcije plana zaštite“ koji je primjenjiv na **Vaš Plan**.

VAŽNE OBAVIJESTI U VEZI ZAŠTITE NA TEMELJU OVOG UGOVORA O SERVISIRANJU

- A. Ako **Vam Mi** pružimo **Zamjenski proizvod**, može se primijeniti bilo što ili sve od sljedećeg:
 - ▶ **Mi** zadržavamo pravo na **Zamjenu** neispravnog **Proizvoda** novim, prerađenim ili obnovljenim artiklom jednakih ili sličnih značajki i funkcionalnosti koji ne mora biti istog modela, veličine, dimenzije ili boje kao prethodni **Proizvod**.
 - ▶ Tehnološki napredak može rezultirati **Zamjenskim proizvodom** koji ima nižu maloprodajnu ili tržišnu cijenu od prethodnog **Proizvoda**, a u takvoj situaciji, ovaj **Vam Ugovor** neće dati nikakvu naknadu za takvu razliku u cijeni.
 - ▶ Svi dijelovi **Proizvoda**, komponente ili cijele jedinice **Zamijenjene** prema odredbama ovog **Ugovora** postat će **Naše** vlasništvo u cijelosti.
- B. **Zaštita** opisana ovim **Ugovorom** neće **Zamijeniti** niti pružiti bilo kakve dvostruke pogodnosti tijekom valjanog jamstvenog razdoblja **Proizvođača**. Tijekom tog razdoblja, sve što je **Zaštićeno** jamstvom **Proizvođača** isključiva je odgovornost **Proizvođača** i neće biti **Zaštićeno** ovim **Ugovorom**, bez obzira na sposobnost **Proizvođača** da ispunji svoje obveze.
- C. **Zaštita** prema ovom **Ugovoru** ograničena je na onu koja je posebno opisana u ovom dokumentu i primjenjiva je na **Vaš Ugovor**. Sve što ovdje nije izričito navedeno nije **Zaštićeno** (uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koje usluge obuke koje odvojeno pružaju **Microsoft** ili povezana društva tvrtke **Microsoft**).
- D. **Vaše** odgovornosti: **Vaša** je odgovornost redovito izraditi sigurnosnu kopiju bilo kojeg/svog softvera i/ili podataka, osobito prije početka bilo kojeg servisiranja **Zaštićenog** ovim **Ugovorom**. Softver i/ili usluge prijenosa ili vraćanja podataka nisu **Zaštićeni**.
- E. U slučaju servisnog incidenta u kojem **Mi** ili **Naš pružatelj usluga** ne identificiramo **Kvar**, **Vi** ste odgovorni za sve troškove povezane s takvom uslugom, uključujući sve naknade za dostavu.

OPCIJE PLANA ZAŠTITE

(Kako je naznačeno na **Vašoj Narudžbenici** i primjenjivo na **Vas**.)

Pojedinosti o **Vašem ugovoru o servisiranju** možete pronaći na <https://mybusinessservice.surface.com>.

Kada se ugovori, ovaj **Ugovor** pruža **Zaštitu** koja je opisana u odjeljku „Što je **Zaštićeno** – općenito“, uključujući **Kvar** i podlozan je sljedećim odredbama:

ZAŠTIĆENI PROIZVODI U SURFACE HUB PLANU

Uređaji iz Surface serije i sve ostale komponente uključene u pakiranje originalnog proizvoda, kao što je dodatna oprema marke Surface te napajanje s priloženim kablovima, ako postoje, **Zaštićeni** su na temelju ovog **Plana**.

SURFACE HUB PLAN ZAŠTITE

Prema **Vašem Surface Hub Planu**, **Vi** ste **Zaštićeni** pravom na najviše tri (3) **Popravka** i jedan (1) **Zahtjev za zamjenu Zaštićenog proizvoda** i pravom na najviše jedan (1) **Zahtjev** za dodatnu opremu marke Surface i jedinicu napajanja ako su uključeni u originalno pakiranje uređaja (kao što je prikazano u donjoj tablici) tijekom razdoblja **Trajanja Ugovora** za **Popravak** i/ili **Zamjenu Vašeg** uređaja u slučaju **Kvara**, podložno **Ograničenju odgovornosti**.

NAKON ŠTO SE DOSEGNE OGRANIČENJE **ZAHTJEVA** U VEZI UREĐAJA IZ SURFACE HUB SERIJE, **ZAŠTITA** NA TEMELJU OVOG **PLANA** PRESTAJE, BEZ OBZIRA NA PREOSTALO VRIJEME **TRAJANJA** OVOG **UGOVORA**.

ZAŠTIĆENI PROIZVODI	NAJVEĆI BROJ ZAŠTIĆENIH ZAHTJEVA
Uređaj iz serije Surface Hub	tri (3) Popravka i jedna (1) Zamjena
Jedinica napajanja s priključnim kabelima kada je uključena u originalno pakiranje uređaja	jedan (1)
Dodatna oprema marke Surface ako su uključeni u originalno pakiranje uređaja	jedan (1) po dodatnoj opremi

ADMINISTRATIVNA NAKNADA

Za **Vaš Surface Hub Plan** nije potrebno platiti **Administrativnu naknadu**.

ZAŠTITA ZAMJENSKOG PROIZVODA

Zamjenski proizvod dan na temelju ovog **Plana** automatski će se smatrati **Zaštićenim proizvodom** na kojem se odnose odredbe ovog **Ugovora**, te će se **Zaštita** takvog **Zamjenskog proizvoda** nastaviti tijekom ostatka **Trajanja Vašeg** trenutnog **Ugovora** (pod pretpostavkom da je ostalo još vremena **Trajanja Vašeg** trenutnog **Ugovora** te da nije dosegnuto **Ograničenje odgovornosti**). Davanjem **Zamjenskog proizvoda** se ne produžuje **Trajanje Vašeg** trenutnog **Ugovora**.

ŠTO NIJE ZAŠTIĆENO – IZNIMKE

OVAJ **UGOVOR O SERVISIRANJU** NE ŠTITI BILO KAKAV **ZAHTJEV** U VEZI S ILI KOJI PROIZLAZI IZ:

- a) Slučajne štete. Slučajna šteta odnosi se na slučajnu štetu uzrokovanu rukovanjem, što znači da je takva šteta nastala nenamjernim ispuštanjem Zaštićenog proizvoda, prolijevanjem tekućine ili lomljenjem zaslona.
- b) Prethodno postojećih uvjeta koji su nastali ili su **Vam** poznati („Prethodno postojeći uvjeti“ odnose se na štete ili nedostatke povezane s **Proizvodom** koji su postojali prije ugovaranja ovog **Ugovora**).
- c) Nepravilnog pakiranja i/ili transporta od strane **Vas** ili **Vašeg** predstavnika što je rezultiralo oštećenjem **Proizvoda** tijekom transporta, uključujući nepravilno učvršćivanje **Proizvoda** tijekom transporta.
- d) Bilo kakve slučajne ili posljedične štete ili neizravnog gubitka, uključujući, ali ne ograničavajući se na: (i) oštećenje imovine, izgubljeno vrijeme, izgubljene podatke ili izgubljeni prihod koji proizlazi iz definiranog **Kvara**, bilo kojeg nedefiniranog mehaničkog/električnog kvara, usluge obuke koje zasebno pruža **Microsoft** odnosno njegova povezana društva ili bilo koja druga strana ili bilo koje druge vrste štete od ili u vezi s **Proizvodom** uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koju nezaštićenu opremu koja se koristi u vezi s **Proizvodom**; (ii) kašnjenja u pružanju usluga ili nemogućnosti pružanja usluga iz bilo kojeg razloga; (iii) nedostupnost bilo kojeg dijela/komponente; (iv) sve troškove koje ste **Vi** napravili u vezi s prilagođenim instalacijama za prilagodbu **Proizvodu**, kao što su stalci, nosači i prilagođene niše i slično treće strane; ili (v) **Zamjenski proizvod** koji je drugačijeg modela, veličine, dimenzije ili boje od originalnog **Zaštićenog proizvoda**.
- e) Modifikacija, prilagodbi, preinaka, manipulacija ili **Popravka** koje je izvršio bilo tko osim **Pružatelja usluga** kojeg smo **Mi** ovlastili ili koji nisu u skladu sa specifikacijama **Proizvođača**.
- f) Oštećenja od smrzavanja, pregrijavanja, hrđe, korozije ili savijanja.
- g) Trošenja zbog upotrebe ili postupnog pogoršanja performansi **Proizvoda**.
- h) Namjernog postupanja s **Proizvodom** na štetan, škodljiv, zlonamjerman, nemaran ili grub način što rezultira njegovom štetom i/ili kvarom.
- i) Oštećenja ili neispravnosti **Vašeg proizvoda** uzrokovanog ili pripisanog digitalnom sadržaju, softveru (bez obzira da li je unaprijed instaliran ili na neki drugi način), uključujući bez ograničenja rad softverskog virusa, nedostatak dostupnosti ažuriranja softvera ili bilo kojeg drugog kvara softvera/digitalnog kvara.
- j) Gubitak, krađa, zlonamjernih nepodopština ili nestanka.
- k) Slučajnih događaja, uključujući, bez ograničavanja na, nemire, nuklearnu radijaciju, rat/vladine neprijateljske radnje ili namjere, radioaktivnu kontaminaciju, uvjete u okolišu, izloženost vremenskim uvjetima ili prirodnim nepogodama, urušavanje, eksploziju ili sudar s drugim predmetom, požar, bilo koju vrstu padalina ili vlage, udar groma, prljavštinu/pijesak ili dim, ili ostale telekomunikacijske kvarove.
- l) Neprovođenja preporučenog održavanja od strane **Proizvođača**, rada/skladištenja **Proizvoda** u uvjetima izvan specifikacija ili uputa **Proizvođača**.
- m) **Proizvoda** koji su podložni **Proizvođačevom** opozivu, jamstvu ili preradi radi **Popravka** dizajna ili nedostataka komponenti, nepravilne konstrukcije ili pogreške **Proizvođača** bez obzira na sposobnost **Proizvođača** da plati takve **Popravke**.
- n) **Proizvoda** koji imaju uklonjene ili izmijenjene serijske brojeve.
- o) Kozmetičkog oštećenja uzrokovanog **Vašim Proizvodom**, uključujući oštećenje, ogrebotine i udubljenja, osim ako takvo kozmetičko oštećenje rezultira gubitkom funkcionalnosti.
- p) Normalnog periodičnog ili preventivnog održavanja, podešavanja, modifikacija ili servisiranja.
- q) Dodatne opreme ili dodataka koji nisu navedeni u gore navedenoj odredbi o „**Zaštićenom proizvodu**“ (bez obzira na to je li ih izvorno isporučio **Microsoft** unutar jedne, sveobuhvatne skupne kupnje).
- r) Troškova sastavnih dijelova koji nisu zaštićeni izvornim jamstvom **Proizvođača Proizvoda** ili bilo kojeg dijela koji ne radi/koji se ne pokreće, uključujući, ali ne ograničavajući se na plastične dijelove ili druge dijelove kao što su dodatni kabeli, baterije (osim ako je drugačije navedeno u ovom **Ugovoru**), konektori, kabeli, osigurači, tipkovnice, plastično kućište ili kalupi, prekidači i ožičenje.
- s) Bilo kojeg troška koji nastane kao rezultat kvara bilo koje stavke koja je namijenjena da bude potrošna stavka.
- t) Bilo kojeg **Zahtjeva** u kojem **Vaša Narudžbenica** nije dostavljena osim u slučaju kada se **Mi** slažemo s prijenosom pogodnosti **Ugovora**.
- u) Bilo kojeg **Zahtjeva** za vraćanje softvera ili podataka, ili za povrat podataka s **Vašeg Proizvoda**.
- v) Bilo kojeg gubitka, štete, odgovornosti ili troška koji je izravno ili neizravno uzrokovan, ili je proizašao iz uporabe ili rada, kao sredstva za nanošenje štete, bilo kojeg računala, računalnog sustava, računalnog softverskog programa, zlonamjernog koda, računalnog virusa ili procesa ili bilo kojeg drugog elektroničkog sustava.
- w) Bilo koji **Zahtjev** ili korist prema ovom **Ugovoru** u mjeri u kojoj bi **Nas** pružanje takvog pokrića, plaćanje po osnovu takvog **Zahtjeva** ili pružanje takve pogodnosti izložilo bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima prema rezolucijama Ujedinjenih naroda ili trgovinskim ili gospodarskim sankcijama, zakonima ili propisima Europske unije, Ujedinjenog Kraljevstva, Sjedinjenih Američkih Država ili drugih primjenjivih zakona.
- x) Bilo kojeg gubitka koji proizlazi iz neovlaštenog pristupa ili korištenja bilo kojeg sustava, softvera, hardvera ili firmvera, ili bilo koje izmjene, reprogramiranja, uništavanja ili brisanja podataka ili softvera na bilo koji način.

KAKO PODNIJETI ZAHTJEV

VAŽNO: PODNOŠENJE ZAHTJEVA NE ZNAČI AUTOMATSKI DA ĆETE BITI ZAŠTIĆENI OD KVARA VAŠEG PROIZVODA NA TEMELJU OVOG UGOVORA O SERVISIRANJU. DA BI ZAHTJEV BIO RAZMOTREN, PRVO JE POTREBNO DA NAS KONTAKTIRATE KAKO BISMO POSTAVILI POČETNU DIJAGNOZU PROBLEMA S VAŠIM PROIZVODOM. OVAJ UGOVOR NE PRUŽA NIKAKVU ZAŠTITU U POGLEDU BILO KAKVE ŠTETE KOJA JE NA VAŠEM PROIZVODU NASTALA ZBOG NEOVLAŠTENOG(IH) POPRAVKA(AKA).

Imajte **Vašu Narudžbenicu** pri ruci i nazovite **Nas** na broj telefona koji se nalazi na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ili posjetite <https://mybusinessservice.surface.com>. **Naši** ovlašteni predstavnici će odmah dobiti pojedinosti o problemu koji **Vi** imate s **Proizvodom** i najprije će pokušati riješiti situaciju putem telefona i/ili daljinski. Ako **Mi** ne uspijemo riješiti problem putem telefona i/ili daljinski, **Vi** ćete dobiti broj **Zahtjeva** za uslugu servisiranja i daljnje upute o tome kako možete servisirati **Vaš Proizvod**.

Molimo vas da ne uzimate niti vraćate **Vaš Proizvod Maloprodajnom trgovcu** niti da šaljete **Vaš Proizvod** bilo gdje osim ako **Vam Mi** ne kažemo da to učinite. Ako **Vi** dobijete upute od **Nas** da **Proizvod** odnesete ovlaštenom **Pružatelju usluga** u **Vašoj** blizini ili **Maloprodajnom trgovcu**, ili ako **Vi** dobijete uputu da **Proizvod** pošaljete na neko drugo mjesto (kao što je ovlašteni skladišni centar), svakako uključite sve navedeno u nastavku uz **Vaš Proizvod**:

- Neispravan **Proizvod**;
- Primjerak **Vaše Narudžbenice**;
- Kratak pisani opis problema koji **Vi** imate s **Proizvodom**; i
- Istaknuti broj **Vašeg Zahtjeva** za servisiranje koji smo vam **Mi** dali.

NAPOMENA: Ako **Mi** od **Vas** zahtijevamo da **Proizvod** pošaljete drugdje, **Mi** ćemo **Vam** dati posebne upute o tome kako poslati **Proizvod** poštom. Za uslugu slanja poštom, **Mi** ćemo platiti dostavu do i od **Vaše** lokacije ako **Vi** budete slijedili sve upute. Pozivamo **Vas** da budete oprezni prilikom transporta i/ili slanja **Proizvoda**, jer **Mi** nismo odgovorni za troškove prijevoza ili oštećenja uzrokovana **Vašim** neprikladnim pakiranjem.

Zaštita se pruža samo za prihvatljive **Popravke** koje izvodi **Pružatelj usluga, Maloprodajni trgovac**, ili skladišni centar kojeg smo **Mi** ovlastili. Ako **Vaše** razdoblje **Trajanja** istekne za vrijeme rješavanja odobrenog **Zahtjeva**, **Zaštita** iz ovog **Ugovora** se produžuje do datuma na koji će odobreni **Zahtjev** u tijeku biti u potpunosti riješen u skladu s odredbama i uvjetima iz ovog **Ugovora**.

KAKO ĆE ZAHTJEVI BITI RIJEŠENI

Nakon što je **Zaštita** potvrđena, servis za neispravan **Proizvod** može se pružiti na bilo koji ili sve od sljedećih načina:

- Prvo, **Naši** ovlašteni **Microsoft** IT agenti za podršku mogu pokušati riješiti problem putem telefona i/ili daljinski.
- U slučaju da je telefonski/daljinski **Popravak** neuspješan, **Mi** možemo poslati ovlaštenog **Microsoft** tehničara na lokaciju **Zaštićenog proizvoda** kako bi dodatno procijenio problem i pokušao izvesti potrebne **Popravke** na licu mjesta.
 - Zaštićeni popravci** će se izvršiti tamo gdje se **Zaštićeni proizvod** nalazi u trenutku podnošenja **Zahtjeva**. **Zaštita** uključuje troškove rada i/ili dijelova potrebnih za vraćanje **Zaštićenog proizvoda** u ispravno funkcionalno stanje nakon **Kvara Zaštićenog proizvoda**.
- Ako u bilo kojem trenutku **Mi** utvrdimo da se **Zaštićeni proizvod** ne može **Popraviti** daljinski ili na licu mjesta, **Mi** ćemo osigurati sigurno uklanjanje i otpremu neispravnog **Proizvoda** u **Naš** ovlašteni servisni centar.
 - Nakon što **Zaštićeni proizvod** bude **Popravljen** ili ako **Mi** utvrdimo da je potreban **Zamjenski proizvod**, **Mi** ćemo također osigurati sigurnu otpremu takvog primjenjivog **Popravljenog** ili **Zamjenskog proizvoda**, plus osnovnu ponovnu instalaciju.

Ako **Vaše** razdoblje **Trajanja** istekne za vrijeme rješavanja odobrenog **Zahtjeva**, **Zaštita** iz ovog **Ugovora o servisiranju** se produžuje do datuma na koji će odobreni **Zahtjev** u tijeku biti u potpunosti riješen u skladu s odredbama i uvjetima iz **Vašeg Ugovora**. Nakon što se takav **Zahtjev** u tijeku riješi, **Zaštita** prema ovom **Ugovoru** prestaje.

PRODULJENJE

Zaštita se prema ovom **Ugovoru o servisiranju** ne može produljiti.

PRENOSIVOST

Zaštitu prema ovom **Ugovoru o servisiranju** **Vi** ne možete prenijeti na bilo koju drugu osobu ili proizvod.

RASKID

VAŠE PRAVO NA RASKID

Vi možete ovaj **Ugovor** raskinuti u bilo kojem trenutku tako što ćete **Nas** obavijestiti o zahtjevu za raskid na načine navedene u nastavku.

Vi **Nam** možete poslati e-poštu na msepsbus@microsoft.com ili **Nas** nazvati na telefonski broj koji je dostupan na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ili **Nam** **Vi** možete poslati dopis na adresu Raskidi **Ugovora** (Contract Cancellations), Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. **Vi** možete koristiti obrazac za raskid koji se nalazi na kraju ovih općih uvjeta.

Ako **Vaš** zahtjev za raskid uputite u roku od trideset (30) dana od datuma ugovaranja **Ugovora**, **Vi** ćete primiti povrat u visini od sto posto (100%) cijene/naknade koju ste **Vi** platili za ugovaranje **Ugovora**, umanjeno za iznos svih **Zahtjeva** koje smo **Mi** podmirili.

Ako **Vaš** zahtjev za raskid uputite nakon trideset (30) dana od datuma ugovaranja **Ugovora**, **Vi** ćete primiti proporcionalni povrat cijene/naknade koju ste **Vi** platili za ugovaranje **Ugovora**, umanjeno za iznos svih **Zahtjeva** koje smo **Mi** podmirili.

NAŠE PRAVO NA RASKID

Ako **Mi** raskinemo ovaj **Ugovor**, **Mi** ćemo **Vama** poslati pisanu obavijest najmanje trideset (30) dana prije datuma stupanja na snagu raskida. Takva obavijest bit će poslana na **Vašu** adresu u **Našem** dosjeu (adresa e-pošte ili fizička adresa ovisno o slučaju), s razlogom i datumom stupanja na snagu raskida. Ako **Mi** raskinemo ovaj **Ugovor**,

Vi ćete dobiti proporcionalni povrat novca na temelju istih kriterija kao što su navedeni gore i neće biti naplaćena naknada za raskid.

Mi ovaj **Ugovor** možemo raskinuti samo iz sljedećih razloga:

- Vašeg** neplaćanja cijene/naknade za ugovaranje **Ugovora**;
- Vašeg** namjernog pogrešnog prikazivanja bitnih činjenica; ili
- Vaše** bitne povrede dužnosti iz ovog **Ugovora** u pogledu **Proizvoda** ili njegovog korištenja.

PODNOŠENJE PRIGOVORA

Mi uvijek imamo namjeru pružiti **Vam** prvoklasnu uslugu. Međutim, ako **Vi** niste zadovoljni uslugom, obavijestite jednog od **Naših** predstavnika na telefonski broj koji se nalazi na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ili putem e-pošte na adresu msepsbus@microsoft.com.

Mi ćemo odgovoriti u roku od pet (5) radnih dana od **Mi** zaprimimo **Vaš** prigovor. Ako **Vam** ne možemo dati potpuni odgovor unutar ovog vremena (na primjer, zato što je potrebna detaljna istraga), **Mi** ćemo **Vam** dati privremeni odgovor u kojem ćemo **Vam** reći što se poduzima kako bismo riješili **Vaš** prigovor, kada **Vi** možete očekivati puni odgovor i od koga. U većini slučajeva **Vaš** će prigovor biti riješen u roku od četiri (4) tjedna.

PRIVATNOST I ZAŠTITA PODATAKA

ZAŠTITA PODATAKA

Mi smo predani zaštiti i poštivanju **Vaše** privatnosti u skladu s važećim Zakonom o zaštiti podataka („Zakon“). U smislu Zakona, voditelji obrade podataka su tvrtka **Microsoft** i **Administrator**. Ugovaranjem ovog **Ugovora o servisiranju**, **Vi** ste suglasni da **Mi** možemo prikupljati i obrađivati podatke u **Vaše** ime kada **Mi** pružamo usluge predviđene ovim **Ugovorom**. U nastavku je sažetak glavnih načina na koje **Mi** obrađujemo **Vaše** osobne podatke. Za više informacija posjetite **Našu** web stranicu na <https://privacy.microsoft.com>.

KAKO KORISTIMO VAŠE OSOBNE PODATKE I S KIM IH DIJELIMO

Mi ćemo obrađivati osobne podatke, kao i sve informacije koje se odnose na identificiranu ili prepoznatljivu fizičku osobu, koje **Mi** imamo o **Vama** na sljedeće načine:

- U svrhu podnošenja **Zahtjeva** i bilo koje druge povezane svrhe. Ovo može uključivati odluke donesene putem automatizirane obrade, u svrhu izvršenja **Ugovora** između **Nas** i **Vas**.
- Za potrebe istraživanja ili statistike, ovo je za **Naše** legitimne interese: za **Nas** da analiziramo povijest aktivnosti, da poboljšamo algoritme ocjenjivanja i da pomognemo u predviđanju budućeg poslovnog utjecaja, za promicanje komercijalnih interesa, za poboljšanje ponude proizvoda i za razvoj novih sustava i procesa i za pravne obveze temeljene na jurisdikciji izvan EU.
- Kako bismo **Vam** pružili informacije, proizvode ili usluge koje **Vi** tražite od **Nas** ili za koje **Mi** smatramo da bi **Vas** mogle zanimati, ako ste pristali da **Vas** se kontaktira u takve svrhe.
- Kako bismo **Vas** obavijestili o promjenama **Naše** usluge, ovo je zbog **Naših** zakonskih i regulatornih obveza.
- Za zaštitu od prijevare, pranja novca, financiranja terorizma i za ispunjavanje općih zakonskih ili regulatornih obveza, ovo je potrebno za ispunjavanje **Naših** pravnih i regulatornih obveza temeljenih na jurisdikciji unutar EU.

OTKRIVANJE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Mi možemo **Vaše** osobne podatke otkriti trećim osobama uključenim u pružanje proizvoda ili usluga **Nama** ili pružateljima usluga servisiranja koji pružaju usluge servisiranja u **Naše** ime. Navedeno uključuje društva unutar grupe, zastupnike, administratore koji su treće osobe, osiguratelje, kreditne agencije, agencije za otkrivanje prijevare, računovođe, regulatorna tijela i druge osobe ako je to nužno na temelju zakona.

MEĐUNARODNI PRIENOS PODATAKA

Osobni podaci koje **Mi** prikupljamo od **Vas** mogu se prenijeti, obraditi i pohraniti na odredištu izvan Ujedinjenog Kraljevstva i Europskog gospodarskog prostora („EGP“). **Mi** trenutno prenosimo osobne podatke izvan Ujedinjenog Kraljevstva i EGP-a u Sjedinjene Američke Države. Tamo gdje **Mi** prenosimo **Vaše** osobne podatke izvan Ujedinjenog Kraljevstva i EGP-a, **Mi** ćemo poduzeti sve potrebne korake kako bismo osigurali da se s njima postupa sigurno i u skladu s ovom obavijesti o zaštiti privatnosti i Zakonom. Za zaštitu podataka **Mi** s takvim osobama koristimo „Standardne ugovorne klauzule“ koje je odobrila Europska komisija.

VAŠA PRAVA

Pojedinci unutar EGP-a imaju nekoliko prava u vezi sa svojim osobnim podacima. Ta se prava primjenjuju samo u određenim okolnostima i podliježu određenim zakonskim izuzećima. Ta prava uključuju pravo zahtijevati kopije osobnih podataka koje **Mi** čuvamo o **Vama**.

Vi imate pravo da:

- U bilo kojem trenutku uložite prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga;
- Uložite prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka ako se obrada temelji na **Našim** legitimnim interesima;
- Pristupite i dobijete kopije osobnih podataka pod **Našom** kontrolom te informacije o tome kako i na temelju čega se ti osobni podaci obrađuju;
- Zatražite brisanje **Vaših** osobnih podataka;
- Zatražite ažuriranje ili ispravak neodgovarajućih, nepotpunih ili netočnih podataka;
- Ograničite obradu **Vaših** podataka;
- Zatražite od **Nas** da **Vam** dostavimo **Vaše** osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno korištenom, strojno čitljivom formatu ili **Vi** možete zatražiti da ih „prenesemo“ izravno drugom voditelju obrade podataka, ali u svakom slučaju samo ako se obrada temelji na **Vašem** pristanku ili o izvršenju ugovora s **Vama**, a obrada se provodi automatiziranim putem;
- Podnesete pritužbu lokalnom tijelu za zaštitu podataka; i da
- Povučete **Svoju** privolu u bilo kojem trenutku kada se obrada temelji na **Vašoj** privoli, bez utjecaja na zakonitost obrade temeljene na privoli prije njenog povlačenja.

POHRANA

Vaši podaci neće biti pohranjeni dulje nego što je potrebno i njima će se upravljati u skladu s **Našom** politikom pohrane podataka. U većini slučajeva razdoblje pohrane bit će razdoblje od deset (10) godina nakon isteka **Ugovora** ili poslovnog odnosa s **Vama**, osim ako **Mi** nismo dužni pohraniti podatke na dulje razdoblje zbog poslovnih, pravnih ili regulatornih razloga.

Ako **Vi** imate bilo kakvih pitanja u vezi s **Našom** upotrebom **Vaših** osobnih podataka, obratite **Nam** se na <https://privacy.microsoft.com>.

OPĆE ODREDBE

- A. **Povjeravanje podizvođaču; ustup.** Možemo sklopiti podugovor ili dodijeliti izvršenje **Naših** obveza trećim stranama, ali **Mi** nećemo biti oslobođeni **Naših** obveza prema **Vama** kada to učinimo.
- B. **Odricanje; salvatorna klauzula.** Propust ili kašnjenje bilo koje strane u provedbi bilo koje odredbe iz ovog ugovora neće predstavljati odricanje od bilo kojeg takvog prava. Ako se bilo koja odredba ovih uvjeta i odredbi proglašava neizvršivom ili nevažećom prema bilo kojem primjenjivom zakonu, takva će se odredba tumačiti u skladu s pravnim ovlastima, a u svim drugim aspektima uvjeti i odredbe ostat će na snazi.
- C. **Obavijesti.** Izričito pristajete da vas kontaktiramo, u bilo koje i sve svrhe, na bilo koji telefonski broj, fizičku ili elektroničku adresu koju **Nam** dostavite. Sve obavijesti ili zahtjevi koji se odnose na ovaj **Ugovor** bit će u pisanom obliku i mogu se poslati na bilo koji razuman način, uključujući poštom, e-poštom, tekstualnom porukom ili priznatom komercijalnom noćnom dostavom. Obavijesti upućene **Vama** se smatraju dostavljenima kada su **Vam** poslani e-poštom koju ste **Nam** dostavili ili sedam (7) dana nakon slanja na adresu koju ste **Vi** naveli.
- D. **Pravo.** Mjerodavno pravo za ovaj **Ugovor** je pravo Republike Hrvatske čiji sudovi imaju neisključivu nadležnost za rješavanje bilo kakvih sporova između strana u ovom **Ugovoru**.

CJELOKUPAN SPORAZUM

Ovaj **Ugovor o servisiranju**, uključujući **Narudžbenicu**, odredbe, uvjete, ograničenja, iznimke i izuzeća čini cjelokupni sporazum između **Nas** i **Vas** i nikakva izjava, obećanje ili uvjet koji nisu sadržani ovdje neće mijenjati ove stavke, osim ako to zahtijeva zakon.

Microsoft i Surface su žigovi grupacije trgovačkih društava **Microsoft**.

Obrazac za raskid

Ako želite raskinuti Ugovor, ispunite i vratite ovaj obrazac.

- Primatelj: Raskidi ugovora (Contract Cancellations), Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska, ili na e-poštu msespbus@microsoft.com:

- Ovim putem raskidam Ugovor koji sam sklopio/la za sljedeći/e uređaj/e:
Niste sigurni koji uređaj imate? [Saznajte ovdje](#)

- Ime klijenta:

- Serijski broj uređaja:

- Potpis klijenta

- Datum