

## “MICROSOFTIN LAAJENNETTU LAITTEISTOPALVELU SURFACE HUBILLE”

### Kaupallinen palvelusopimus

#### Ehdot ja edellytykset

Säilytä tätä tärkeää ehdot ja edellytykset sisältävää asiakirjaa ja **Ostotilausta** turvallisessa paikassa, koska niitä tarvitaan **Palvelupyynnön** yhteydessä. Tämän **Sopimusasiakirjan** sisältämien tietojen tarkoituksena on toimia hyödyllisenä viiteoppaana, jotta ymmärrät, mitä **Sopimuksellasi Suojataan**. Jos sinulla on tämän **Sopimusasiakirjan** tietoja tai yleisesti **Suojaasi** koskevia kysymyksiä, ota **Meihin** yhteyttä.

#### MÄÄRITELMÄT

Tässä **Palvelusopimuksessa** seuraavilla isolla kirjaimella merkityillä ja lihavoituilla sanoilla on seuraava vahvistettu merkitys:

- **“Järjestelmänvalvoja”**: Microsoft Ireland Operations Limited, jonka toimipaikka on osoitteessa One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanti. Verkkosivusto [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Hallintomaksu”**: summa, joka **Sinun** on maksettava **Palvelupyynnöä** kohti tietyistä tämän **Sopimuksen** mukaisista **Suojatuista** palveluista (jos tällaisia on olemassa).
- **“Vika”**: **Suojatun tuotteen** mekaaninen ja/tai sähköinen vika, jonka vuoksi se ei enää pysty suorittamaan tarkoitettua tehtäväänsä, mukaan lukien materiaaleihin tai valmistukseen liittyvät viat, jotka eivät johdu tavanomaisesta kulumisesta ja joita ilmaantuu **Tuotteen** tavanomaisen käytön aikana.
- **“Palvelupyynnö/ Palvelupyynnöt”**: tämän **Sopimuksen** mukaisesti esittämäsi **Suoja** koskeva pyyntö.
- **“Vastuuvollisuuden rajoitus”**: enimmäisvastuumme **Sinulle** kaikista **Palvelupyynnöistä** **Palvelupaketin Voimassaoloaikana** siten kuin se on eritelty **“Suojapalvelupaketti-vaihtoehdot”**-osiossa.
- **“Valmistaja”, “Microsoft”**: **Tuotteen** alkuperäisten laitteiden **Valmistaja**. Verkkosivusto on [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Palvelupaketti”**: tämän **Sopimuksen** mukainen erityinen **“Suojapalvelupaketti-vaihtoehdot”**-osio, jonka olet valinnut ja ostanut, siten kuin se on vahvistettu **Ostotilauksessasi**.
- **“Suoja”, “Suojattu”**: näillä sanoilla on tämän **Sopimuksen** **“Suojatut kohteet – yleistä”** -osiossa annettu merkitys.
- **“Suojattu tuote”, “Tuote”**: kelvollinen Microsoft Surface Hub -sarjan laite, jonka olet ostanut ja jota **Suojataan** tämän **Sopimuksen** mukaisesti.
- **“Ostotilaus”**: numeroitu asiakirja, joka vahvistaa tässä **Sopimuksessa** mainitun **Suojatun tuotteen** ostopäivän, nimesi ja osoitteesi, **Sopimuksen** antaman **Suojan Voimassaoloajan** ja ostamasi erityisen **Palvelupaketin**. Tämä **Sopimus** ei ole pätevä ilman **Ostotilausta**.
- **“Korjaus/Korjaukset”**: toteuttamamme toimet, joiden tarkoituksena on korjata tai palauttaa **Suojattu tuotteesi** moitteettomaan toimintatilaan **Suojan** piiriin kuuluvan **Vian** jälkeen. **Suojatun tuotteen Korjauksessa** käytettävät tuotteet voivat olla uusia, käytettyjä, kunnostettuja tai ei-alkuperäisiä **Valmistajan** osia, joilla tuote korjataan vastaamaan alkuperäisen **Tuotteen** tehdaseritelmiä.
- **“Vaihto”, “Vaihtotuote”**: tuote, joka toimitetaan **Sinulle** järjestelyjemme mukaisesti, jos katsomme, ettei **Suojattua tuotetta** voida **Korjata**. Varaamme oikeuden **Vaihtaa Suojatun tuotteen** uuteen, uudelleenkoottuun tai kunnostettuun tuotteeseen, jolla on samantapaiset tai vastaavat ominaisuudet ja toiminnot. Emme anna mitään takuuta siitä, että **Vaihtotuotteen** malli, koko, mitat tai väri ovat samat kuin edellisen **Suojatun tuotteen**.
- **“Jälleenmyyjä”**: myyjä, jolle **Microsoft** on antanut valtuuden myydä tämä **Sopimus Sinulle**.
- **“Palvelusopimus”, “Sopimus”**: tämä asiakirja, jossa eritellään kaikki **Suojan** määräykset, edellytykset, poissulkemiset ja rajoitukset **Microsoftin** laajennetulle laitteistopalvelulle Surface Hubin **Palvelusopimukselle**, joka on toimitettu **Sinulle** tuotteen ostamisen jälkeen **Jälleenmyyjältämme**.
- **“Palveluntarjoaja”**: **Korjauksen** tarjoaja, jonka olemme valtuuttaneet **Korjaamaan Suojatun tuotteesi**.
- **“Voimassaoloaika”**: **Ostotilauksessasi** mainittu ajanjakso, joka edustaa kestoa, jonka ajan tämän **Sopimuksen** määräykset ovat voimassa.
- **“Me”, “Meille”, “Meidän”**: osapuoli tai osapuolet, jotka on veloitettu tarjoamaan palvelu tämän **Sopimuksen** mukaisesti **Sopimuksen** palveluntarjoajana / veloitettuna osapuolena sekä käsittelemään hallintoa tämän **Sopimuksen** mukaisesti **Järjestelmänvalvojana**.
- **“Sinä”, “Sinulle”**: **Suojatun tuotteen** ostaja/omistaja tämän **Sopimuksen** määräysten mukaisesti.

#### ALUE

Tämä **Palvelusopimus** on pätevä ja kelvollinen ostoa varten vain Suomessa.

#### PALVELUSOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA – SUOJAN VOIMAANTULOPÄIVÄ

**Vikaa** koskeva **Suoja**alkaa **Valmistajan** alkuperäisten osien ja/töön takuun päättymisestä ja jatkuu **Voimassaolon** jäljellä olevan ajan siten kuin se on mainittu **Ostotilauksessasi** tai **Vastuuvollisuuden rajoituksen** päättymiseen asti, kumpi tahansa näistä tapahtuu aiemmin.

#### TUOTTEEN KELPOISUUSEHDOT

Jotta **Tuote** täyttää **Suojan** kelpoisuusehdot tämän **Palvelusopimuksen** mukaisesti: (i) sen on oltava **Suojattu tuote**; (ii) se on ostettava **Microsoftilta** tai valtuutetulta **Jälleenmyyjältä** ja (iii) sillä on oltava vähintään kahdentoista (12) kuukauden **Valmistajan** takuu, joka on liitetty **Tuotteeseen**.

#### SUOJATUT KOHTEET – YLEISTÄ

**“Palvelusopimuksen voimassaoloaika – Suojan voimaantulopäivä”** -osiossa kuvatun **Voimassaoloajan** aikana **Suojan piiriin kuuluvan Palvelupyynnön** tapauksessa yksinomaisen harkintavaltamme mukaisesti tämä **Sopimus** kattaa seuraavat:

- työ ja/tai osat, joita tarvitaan **Suojatun tuotteen Korjaukseen** tai
- Suojatun tuotteen Vaihtotuote** tällaisen **Korjauksen** sijasta tai
- Suojatun tuotteen** suora **Vaihto**, jos tämä on eritelty **Palvelupakettisi** kuvauksessa.

**Korjaamme** tai **Vaihdamme Tuotteesi** tämän **Sopimuksen** määräysten mukaisesti. Jos päätämme **Vaihtaa Tuotteesi**, **Vaihto** saatetaan suorittaa teknologisten edistysaskelten vuoksi alhaisempaan myyntihintaan kuin edellinen **Suojattu tuote**, emmekä tarjoa mitään korvausta **Vaihtotuotteen** hintaeron vuoksi. Tämän **Sopimuksen** mukaisesti **Vaihdetut** kaikki osat tai laitteet siirtyvät kokonaisuudessaan omistukseemme. Kun sovellamme **Vaihtoa**

ja tarjoamme sen **Korjauksen** sijasta, kaikki **Tuotteeseen** integroidut lisävarusteet, lisälaitteet ja/tai oheislaitteet, joita **Valmistaja** ei ole toimittanut ja sisällyttänyt pakkaukseen ja **Suojatun tuotteen** alkuperäiseen myyntiin, eivät sisälly tällaiseen **Vaihtoon**.

Katso täydelliset tiedot **Palvelupakettiisi** sovellettavasta ”**Suojapalvelupaketti-vaihtoehdot**”-osiosta.

#### TÄRKEITÄ HUOMAUTUKSIA TÄMÄN PALVELUSOPIMUKSEN MUKAISESTA SUOJASTA

- A. Jos tarjoamme **Sinulle Vaihtotuotteen**, saatamme soveltaa jotakin tai kaikkia seuraavista ehdoista:
- ▶ Varaamme oikeuden **Vaihtaa** viallisen **Tuotteen** uuteen, uudelleenkoottuun tai kunnostettuun tuotteeseen, jolla on samantapaiset tai vastaavat ominaisuudet ja toiminnot ja jonka malli, koko, mitat tai väri eivät välttämättä ole samat kuin edellisen **Tuotteen**.
  - ▶ Teknologisten edistysaskelten vuoksi saatamme tarjota **Vaihtotuotteen**, jonka vähittäismyyntihinta tai markkinahinta on alhaisempi kuin edellisen **Tuotteen**. Tällaisessa tilanteessa tässä **Sopimuksessa** ei tarjota **Sinulle** mitään korvausta tällaisesta hintaerosta.
  - ▶ Tämän **Sopimuksen** mukaisesti **Vaihdetut** kaikki osat, komponentit tai kokonaiset laitteet siirtyvät kokonaisuudessaan omistukseemme.
- B. Tässä **Sopimuksessa** kuvattu **Suoja** ei **Korvaa** tai tarjoa mitään päällekkäisiä etuja **Valmistajan** takuun voimassaoloaikana. Tällaisena ajanjaksona kaikki **Valmistajan** takuun mukaisesti **Suojatut** kohteet kuuluvat **Valmistajan** yksinomaiseen vastuuseen, eikä niitä **Suojata** tämän **Sopimuksen** mukaisesti riippumatta **Valmistajan** kyvystä täyttää velvoitteitaan.
- C. Tämän **Sopimuksen** mukainen **Suoja** on rajoitettu siihen, mitä on kuvattu erityisesti tässä asiakirjassa ja mitä sovelletaan **Sopimukseesi**. **Suoja** ei kata mitään, johon ei viitata erityisesti tässä asiakirjassa (mukaan lukien rajoittamatta **Microsoftin** tai **Microsoftin** tytäryhtiöiden tarjoamat koulutuspalvelut).
- D. Vastuusi: vastuullasi on varmuuskopioida kaikki ohjelmistot ja/tai tiedot säännöllisesti etenkin ennen tämän **Sopimuksen** mukaisesti **Suojattujen** palvelujen alkamista. Ohjelmistojen ja/tai tietojen siirto- tai palautuspalveluja ei **Suojata**.
- E. Palveluhäiriön tapauksessa, jossa **Palveluntarjoajamme** ei tunnista **Vikaa**, vastaat tällaiseen palveluun liittyvistä kaikista kustannuksista, myös lähetysmaksuista.

#### SUOJAPALVELUPAKETTI-VAIHTOEHDOT

(Kuten mainittu **Ostotilauksessasi** ja siten kuin niitä sovelletaan **Sinuun**.)

**Palvelusopimuksesi** tiedot löytyvät osoitteesta <https://mybusinessservice.surface.com>.

Kun tämä **Sopimus** on ostettu, se tarjoaa **Suojan**, joka on kuvattu ”**Suojatut kohteet – yleistä**” -osiassa, mukaan lukien **Vika**, ja johon sovelletaan seuraavia määryksiä:

#### **SURFACE HUB -PALVELUPAKETIN MUKAISESTI SUOJATUT TUOTTEET**

Surface Hub -sarjan laite ja alkuperäiseen laitepakkaukseen sisältyvät mahdolliset muut komponentit, kuten Surface-merkkiset lisävarusteet ja virtalähteet liitettujen johtojen kanssa, jos tällaisia on olemassa, on **Suojattu** tämän **Palvelupaketin** mukaisesti.

#### **SURFACE HUB -PALVELUPAKETIN TARJOAMA SUOJA**

Surface Hub -**Palvelupakettiisi** mukaisesti tarjoamme **Sinulle Suojan** enintään kolmelle (3) **Korjaukselle** ja yhdelle (1) **Palvelupyynnölle Suojatusta tuotteesta** ja enintään yhdelle (1) **Palvelupyynnölle** Surface-merkkisestä lisävarusteesta ja virtalähteestä, kun ne sisältyvät alkuperäiseen laitepakkaukseen (siten kuin on näytetty alla olevassa taulukossa) **Sopimuksen Voimassaoloaikana** laitteesi **Korjaukselle** ja/tai **Vaihdolle Vian** tapauksessa **Vastuuvollisuuden rajoituksen** mukaisesti.

KUN SURFACE HUB -SARJAN LAITTEEN RAJA ON SAAVUTETTU, TÄMÄN **PALVELUPAKETIN** MUKAINEN **SUOJA** PÄÄTTYY RIIPPUMATTA NYKYISEN **SOPIMUKSEN VOIMASSAOLON** JÄLJELLÄ OLEVASTA AJASTA.

SUOJATUT TUOTTEET	SUOJAN PIIRIIN KUULUVIEN PALVELUPYYNTÖJEN ENIMMÄISMÄÄRÄ
Surface Hub -sarjan laite	kolme (3) <b>Korjausta</b> ja yksi (1) <b>Vaihtotuote</b>
Virtalähde liitettujen johtojen kanssa, kun se sisältyy alkuperäiseen laitepakkaukseen	yksi (1)
Surface-merkkiset lisävarusteet, kun ne sisältyvät alkuperäiseen laitepakkaukseen	yksi (1) lisävarustetta kohti

#### **HALLINTOMAKSU**

Surface Hub -**Palvelupakettiisi** mukaisesti sinulta ei veloiteta mitään **Hallintomaksua**.

#### **VAIHTOTUOTTEEN SUOJA**

Tämän **Palvelupaketin** mukaisesti tarjottua **Vaihtotuotetta** pidetään automaattisesti **Suojattuna tuotteena**, johon viitataan tämän **Sopimuksen** määräyksissä. Tällaisen **Vaihtotuotteen Suoja** jatkuu nykyisen **Sopimuksesi Voimassaolon** jäljellä olevan ajan (olettaen, että aikaa on jäljellä nykyisen **Voimassaolon** mukaisesti ja että **Vastuuvollisuuden rajoituksen** enimmäisraja ei ole saavutettu). **Vaihtotuote** ei laajenna nykyistä **Sopimuksen Voimassaoloasi**.

**MITÄ EI SUOJATA – POISSULJETUT TAPAUKSET**

TÄMÄ **PALVELUSOPIMUS** EI TARJOA SUOJAA **PALVELUPYYNNÖILLE**, JOTKA LIITTYVÄT SEURAAVIIN TAPAUKSIIN TAI JOHTUVAT NIISTÄ:

- a) Vahingot. Vahingot viittaavat käsittelystä johtuviin vahinkoihin, kun pudotat **Suojatun tuotteen** vahingossa, sen päälle roiskuu nestettä tai näyttö menee rikki.
- b) Vallitsevat tai tietämäsi Aiemmat olosuhteet ("Aiemmat olosuhteet" viittaavat **Tuotteeseen** liittyviin vahinkoihin tai vaurioihin, jotka olivat olemassa ennen tämän **Sopimuksen** osto).
- c) Jos pakkaat **Tuotteen** ja/tai kuljetat sitä virheellisesti tai edustajasi toimii näin ja **Tuote** vahingoittuu kuljetuksen aikana, mukaan lukien **Tuotteen** virheellinen suojaaminen kuljetuksen aikana.
- d) Kaikki satunnaiset tai välilliset vahingot tai epäsuorat menetykset, mukaan lukien rajoittamatta: (i) omaisuusvahingot, menetetty aika, menetetyt tiedot tai menetetyt tulot, jotka johtuvat määritetystä **Viasta**, kaikki määrittämättömät mekaaniset/sähköiset häiriöt, **Microsoftin** tai sen tytäryhtiöiden tai muiden osapuolten erikseen tarjoamat koulutuspalvelut tai **Tuotteeseen** liittyvät muunlaiset vahingot, mukaan lukien rajoittamatta **Tuotteen** yhteydessä käytetyt suojaamattomat laitteet, (ii) palvelujen toimitusviiveet tai kyvyttömyys toimittaa palveluja jostain syystä, (iii) osien/komponenttien saatavuuden puutteet, (iv) **Sinulle** aiheutuvat kustannukset, jotka liittyvät mukautettuihin asennuksiin **Tuotteen** sovittamiseksi, kuten kolmannen osapuolen telineet, alustat ja mukautetut syvennykset tai (v) **Vaihtotuote**, jonka malli, koko, mitat tai väri eivät vastaa alkuperäistä **Suojattua tuotetta**.
- e) Muutokset, mukautukset, muokkaukset, käsittelyt tai **Korjaukset**, jotka on tehnyt kuka tahansa muu kuin valtuuttamamme **Palveluntarjoaja** tai jotka on tehty muuten kuin **Valmistajan** eritelmien mukaisesti.
- f) Jäämisestä, ylikuumentumisesta, ruosteesta, korroosiosta, vääntymisestä tai taipumisesta aiheutuvat vahingot.
- g) Kuluminen tai **Tuotteen** suorituskyvyn asteittainen heikentyminen.
- h) **Tuotteen** tarkoituksellinen käsittely haitallisella, vahingollisella, vilpillisellä, harkitsemattomalla tai paheksuttavalla tavalla, joka vahingoittaa sitä ja/tai aiheuttaa sen toimintahäiriön.
- i) **Tuotteesi** vahingoittuminen tai toimintahäiriö, joka johtuu digitaalisesta sisällöstä, ohjelmistosta (joko esiladatusta tai muusta), mukaan lukien rajoittamatta ohjelmistoviruksen toiminta, ohjelmistopäivitysten saatavuuden puute tai muut ohjelmistoon / digitaaliseen sisältöön perustuvat toimintahäiriöt.
- j) Menetykset, varkaus tai vilpillinen harhaanjohtaminen tai katoaminen.
- k) Sattumalta ilmaantuvat tapaukset, mukaan lukien rajoittamatta mellakat, ydinsäteily, sota / vihamieliset hallituksen toimet tai tarkoitukselliset toimet tai radioaktiivinen saastuminen, ympäristöolosuhteet, altistuminen sääolosuhteille tai vaarallisille luonnonilmiöille, romahdukset, räjähdykset tai törmäys toiseen esineeseen, tulipalo, kaikenlainen sade tai kosteus, ukkonen, loka/hiekka tai savu tai muut televiestinnän toimintahäiriöt.
- l) **Valmistajan** suosittelman huollon puute, **Tuotteen** käyttö/säilytys olosuhteissa, jotka eivät vastaa **Valmistajan** eritelmiä tai ohjeita.
- m) **Tuotteet**, joihin sovelletaan **Valmistajan** takaisinkutsua, takuuta tai muutosta, jotta valmistaja voisi **Korjata** mallin tai komponentin puutteet, väärän rakenteen tai **Valmistajan** virheen riippumatta **Valmistajan** kyvystä maksaa tällaisista **Korjauksista**.
- n) **Tuotteet**, joista on poistettu sarjanumeroita tai joiden sarjanumeroita on muutettu.
- o) **Tuotteelle** aiheutetut kosmeettiset vahingot niiden syystä riippumatta, mukaan lukien tahrat, naarmut ja lommot, elleivät tällaiset kosmeettiset vahingot aiheuta toimintakyvyn menetystä.
- p) Tavanomainen määräaikainen tai ennaltaehkäisevä ylläpito, mukautus, muutos tai huolto.
- q) Lisävarusteet tai lisätuotteet, joita ei ole lueteltu yllä olevassa "**Suojatut tuotteet**" -ehdossa (riippumatta siitä, toimittiko **Microsoft** ne alunperin kaikki tuotteet sisältävässä yhdessä ostopakettissa).
- r) Niiden komponenttien kustannukset, joita ei suojata **Tuotteen** alkuperäisellä **Valmistajan** takuulla, tai käyttämättömät / ei-moottoriohjatut osat, mukaan lukien kuitenkin rajoittamatta muoviosat tai muut osat, kuten lisävarusteina tarjottavat kaapelit, akut (ellei tässä **Sopimuksessa** muuta mainita), liittimet, johdot, sulakkeet, näppäimistö, muovirunko tai valuosat, kytkimet ja vaijerit.
- s) Vastuuvollisuus tai omaisuuden vahingoittaminen tai henkilön loukkaantuminen tai kuolema, joka johtuu **Tuotteen** tai tämän **Sopimuksen** määräysten mukaisen **Vaihtotuotteen** toiminnasta, huollosta tai käytöstä.
- t) Kaikki kustannukset, jotka johtuvat kulutushyödykkeeksi tarkoitettujen tuotteiden toimintahäiriöstä.
- u) Kaikki **Palvelupyyntö**, joiden yhteydessä ei ole annettu **Ostotilaustasi**, paitsi jos suostumme **Sopimuksen** edunsiirtoon.
- v) Kaikki **Palvelupyyntö** ohjelmiston tai tietojen palauttamiseksi tai tietojen hakemiseksi **Tuotteestasi**.
- w) Kaikki menetykset, vahingot, vastuuvollisuudet tai kulut, jotka ovat aiheutuneet suoraan tai välillisesti tietokoneen, tietokonejärjestelmän, tietokoneohjelmiston, haitallisen koodin, tietokoneviruksen tai -prosessin tai muun sähköjärjestelmän käytöstä tai toiminnasta vahingoittamistarkoituksessa.
- x) Tämän **Sopimuksen** piiriin kuuluvat **Palvelupyyntö** tai edut, jos tällaisen palvelun toimittaminen, tällaisen **Palvelupyyntö** maksu tai tällaisen edun toimittaminen altistaa **Meidät** rangaistuksille, kielloille tai rajoituksille Yhdistyneiden Kansakuntien päätöslauselmien vuoksi, tai Euroopan unionin, Yhdistyneen kuningaskunnan tai Yhdysvaltojen kaupallisille tai taloudellisille pakotteille, laeille tai säännöksille tai muille sovellettaville laeille.
- y) Kaikki menetykset, jotka johtuvat minkä tahansa järjestelmän, ohjelmiston, laitteiston tai laiteohjelman valtuuttomasta käytöstä tai tietojen tai ohjelmistojen muuttamisesta, uudelleenohjelmoinnista, tuhoamisesta tai poistamisesta millä keinolla tahansa.

## PALVELUPYYNNÖN ESITTÄMINEN

**TÄRKEÄÄ: PALVELUPYYNNÖN LÄHETTÄMINEN EI TARKOITA AUTOMAATTISESTI, ETTÄ TUOTTEESI VIKA KUULUU TÄMÄN PALVELUSOPIMUKSEN SUOJAN PIIRIIN. JOTTA PALVELUPYYNTÖSI OTETAAN KÄSITELTÄVÄKSI, SINUN ON ENSIN OTETTAVA MEIHIN YHTEYTTÄ TUOTETTASI KOSKEVAN ONGELMAN ALUSTAVAA VIANMÄÄRITYSTÄ VARTEN. TÄMÄN SOPIMUKSEN MUKAINEN SUOJA EI KATA VAHINKOJA, JOITA ON AIHEUTUNUT TUOTTELLESI VALTUUTTAMATTOMIEN KORJAUSTEN VUOKSI.**

Pidä **Ostotilauksesi** helposti ulottuvillasi ja soita **Meille** puhelinnumeroon, joka löytyy osoitteesta <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> tai vieraile osoitteessa <https://mybusinessservice.surface.com>. **Palveluntarjoajamme** kysyy tietoja **Tuotteeseen** liittyvästä ongelmastasi ja yrittää ensin selvittää tilanteen puhelimitse ja/tai etänä. Jos emme pysty ratkaisemaan ongelmaa puhelimitse ja/tai etänä, annamme **Sinulle Palvelupyyntönumeron** ja lisäohjeita siitä, miten saat **Tuotettasi** koskevan palvelun.

Älä vie tai palauta **Tuotettasi Jälleenmyyjälle** tai lähetä **Tuotettasi** mihinkään, elleimme pyydä **Sinua** tekemään näin. Jos pyydämme, että viet **Tuotteen** lähelläsi olevaan valtuutettuun huoltoliikkeeseen tai **Jälleenmyyjälle** tai että lähetät **Tuotteen** postitse muualle (kuten valtuutettuun logistiikkakeskukseen), varmista, että lähetät **Tuotteen** mukana kaikki seuraavat:

- viallinen **Tuote**,
- Ostotilauksesi** kopio,
- lyhyt kirjallinen kuvaus **Tuotteeseen** liittyvästä ongelmasta ja
- selkeästi merkitty **Palvelupyyntösi** numero, jonka annoimme **Sinulle**.

**HUOMAUTUS:** Jos pyydämme, että lähetät **Tuotteen** postitse muualle, annamme **Sinulle** erityisohjeet **Tuotteen** lähettämiseksi postitse. Maksamme postituspalvelua varten lähettämisen sijaintiisi ja sijainnintasi, jos noudatat kaikkia ohjeita. Pyydämme, että noudatat varovaisuutta **Tuotteen** kuljetuksen ja/tai lähetyksen aikana, koska emme ole vastuussa mistään rahtimaksuista tai vahingoista, joita aiheutuu sen vuoksi, että olet pakannut **Tuotteen** väärin.

**Suoja** kattaa vain ehdot täyttävät **Korjaukset**, jotka on tehnyt valtuuttamamme **Palveluntarjoaja, Jälleenmyyjä** tai logistiikkakeskus. Jos **Voimassaoloaikasi** päättyy hyväksytyyn **Palvelupyyntösi** hetkellä, tämän **Sopimuksen** mukaista **Suojaa** jatketaan siihen päivämäärään asti, jolloin käynnissä oleva hyväksytty **Palvelupyyntö** on käsitelty kokonaisuudessaan tämän **Sopimuksen** ehtojen ja edellytysten mukaisesti.

## PALVELUPYYNTÖJEN TÄYTÄNTÖÖNPANO

Kun **Suoja** on vahvistettu, viallista **Tuotteesta** koskeva palvelu tarjotaan jollakin tai kaikilla seuraavista tavoista:

- Ensiksi valtuutetut **Microsoftin** IT-tuen edustajat yrittävät ratkaista ongelman puhelimitse ja/tai etänä.
- Jos **Korjaus** ei onnistu puhelimitse/etänä, saatamme lähettää valtuutetun **Microsoftin** teknikon **Suojatun tuotteen** sijaintiin arvioidaksemme ongelmaa tarkemmin ja tehdäksimme tarvittavat **Korjaukset** paikan päällä.
  - Suojan** piiriin kuuluvat **Korjaukset** tehdään siinä paikassa, jossa **Suojattu tuote** sijaitsee **Palvelupyyntösi** hetkellä. **Suoja** sisältää sellaisen työn ja/tai osien kustannukset, joita tarvitaan **Suojatun tuotteen** palauttamiseksi moitteettomaan toimintatilaan **Suojan** piiriin kuuluvan **Vian** jälkeen.
- Jos määritämme jossain vaiheessa, että **Suojattua tuotetta** ei voida **Korjata** etänä tai paikan päällä, tarjoamme viallisen **Tuotteen** turvallisen poistamisen ja lähetyksen valtuutettuun huoltoliikkeeseemme.
  - Kun **Suojattu tuote** on **Korjattu** tai jos määritämme, että tarvitaan **Vaihtotuotetta**, tarjoamme myös tällaisen sovellettavan **Korjatun tuotteen** tai **Vaihtotuotteen** turvallisen lähetyksen ja perusuudelleenasetuksen.

Jos **Voimassaoloaikasi** päättyy hyväksytyyn **Palvelupyyntösi** hetkellä, tämän **Palvelusopimuksen** mukaista **Suojaa** jatketaan siihen päivämäärään asti, jolloin käynnissä oleva hyväksytty **Palvelupyyntö** on käsitelty kokonaisuudessaan **Sopimuksesi** määräysten mukaisesti. Kun tällainen keskeneräinen **Palvelupyyntö** on käsitelty, tämän **Sopimuksen** mukainen **Suoja** päättyy.

## UUSITTAVUUS

Tämän **Palvelusopimuksen** mukaista **Suojaa** ei voida uusia.

## SIIRRETTÄVYYS

Et voi siirtää tämän **Palvelusopimuksen** mukaista **Suojaa** millekään muulle osapuolelle tai tuotteelle.

## PERUUTUS

### PERUUTUSOIKEUTESI

Voit peruuttaa tämän **Sopimuksen** milloin tahansa ilmoittamalla **Meille** peruutuspyynnöstä alla olevien ohjeiden mukaisesti.

Voit lähettää **Meille** sähköpostia osoitteeseen [msespbu@microsoft.com](mailto:msespbu@microsoft.com) tai soittaa **Meille** puhelinnumeroon, joka löytyy osoitteesta <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> tai lähettää **Meille** postia osoitteeseen Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanti. Voit myös käyttää tämän ehdot ja edellytykset sisältävän asiakirjan lopussa olevaa peruutuslomaketta.

Jos esität peruutuspyyntösi kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa **Sopimuksen** ostopäivästä, saat sadan prosentin (100 %) hyvityksen **Sopimuksen** ostohinnasta / maksamastasi summasta, josta vähennetään **Meidän Sinulle** maksamat mahdolliset **Palvelupyyntöt**.

Jos esität peruutuspyyntösi kolmenkymmenen (30) päivän jälkeen **Sopimuksen** ostopäivästä, saat pro-rata-hyvityksen **Sopimuksen** ostohinnasta / maksamastasi summasta, josta vähennetään **Meidän Sinulle** maksamat mahdolliset **Palvelupyynnöt**.

#### **PERUUTUSOIKEUTEMME**

Jos peruutamme tämän **Sopimuksen**, ilmoitamme siitä **Sinulle** kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen peruutuksen voimaantulopäivää. Lähetämme **Sinulle** tällaisen ilmoituksen arkistossamme olevaan osoitteeseesi (sähköpostiosoite tai fyysinen osoite soveltuvin osin) samoin kuin tällaisen peruutuksen syy ja voimaantulopäivän. Jos peruutamme tämän **Sopimuksen**, saat pro-rata-hyvityksen edellä mainittujen samojen kriteerien mukaisesti ja ilman mitään peruutusmaksuja.

Voimme peruuttaa tämän **Sopimuksen** vain seuraavista syistä:

- et ole maksanut **Sopimuksen** ostohintaa/-maksua,
- olet tarkoituksella vääristellyt tietojasi tai
- olet rikkonut vakavasti tämän **Sopimuksen** mukaisia velvoitteitasi, jotka liittyvät **Tuotteeseen** tai sen käyttöön.

#### **VALITUSMENETTELY**

Pyrimme aina tarjoamaan **Sinulle** ensiluokkaista palvelua. Jos et kuitenkaan ole tyytyväinen palveluun, ilmoita siitä edustajallemme puhelinnumeroon, joka löytyy osoitteesta <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> tai lähetä sähköpostia osoitteeseen [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Vastaamme viiden (5) arkipäivän kuluessa siitä, kun saamme valituksesi. Jos emme voi antaa **Sinulle** kattavaa vastausta tässä ajassa (esimerkisi jos asia vaatii tarkempaa tutkintaa), annamme **Sinulle** välivastauksen ja kerromme **Sinulle**, mitä teemme valituksesi käsittelemiseksi, milloin voit odottaa kattavaa vastausta ja keneltä. Useimmissa tapauksissa valituksesi ratkaistaan neljän (4) viikon kuluessa.

#### **YKSITYISYYS JA TIETOSUOJA**

##### **TIETOSUOJA**

Sitoudumme suojaamaan ja kunnioittamaan yksityisyyttäsi nykyisen tietosuojalainsäädännön ("Lainsäädäntö") mukaisesti. Lainsäädännön tarkoituksia varten rekisterinpitäjinä toimivat **Microsoft** ja **Järjestelmänvalvoja**. Ostamalla tämän **Palvelusopimuksen** suostut siihen, että saatamme kerätä ja käsitellä tietoja puolestasi, kun tarjoamme tämän **Sopimuksen** mukaisia palveluja. Alla on yhteenvedo pääasiallisista tavoista, joilla käsittelemme henkilötietojasi. Lisätietoja saat verkkosivustoltamme osoitteesta <https://privacy.microsoft.com>.

##### **MITEN KÄYTÄMME HENKILÖTIETOJASI JA KENEN KANSSA NIITÄ JAAMME**

Käsittelemme hallussamme olevia henkilötietojasi eli tietoja, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavaan luonnolliseen henkilöön, seuraavilla tavoilla:

- Palvelupyyntöjen** täytäntöönpanon tarkoituksia tai mitä tahansa muita liitännäisiä tarkoituksia varten. Tämä voi sisältää automaattisin keinoin tehdyt päätökset **Meidän** ja **Sinun** välisen **Sopimuksen** täytäntöönpanemiseksi.
- Tutkimus- tai tilastotarkoituksia varten oikeutettujen etujemme mukaisesti, aiemman toimintamme analysoimiseksi, luokitusalgoritmien parantamiseksi ja tulevan liiketoimintavaikutuksen ennakoimiseksi, kaupallisten etujen ajamiseksi, tuotetarjonnan parantamiseksi sekä uusien järjestelmien ja prosessien kehittämiseksi, ja EU:n ulkopuoliseen toimivaltaan perustuvia laillisia velvoitteita varten.
- Tarjotaksemme **Sinulle** tietoja, tuotteita tai palveluja, joita olet pyytänyt **Meiltä** tai joiden uskomme kiinnostavan **Sinua**, kun olet antanut suostumuksesi siihen, että **Sinuun** voidaan ottaa yhteyttä tällaisia tarkoituksia varten.
- Ilmoittaaksemme **Sinulle** palvelumme muutoksista lainmukaisia ja sääntömääräisiä velvoitteitamme varten.
- Petosten, rahanpesun ja terrorismin rahoituksen torjumiseksi sekä yleisten lainmukaisten tai sääntömääräisten velvoitteiden täyttämiseksi. Tätä vaaditaan laillisten ja sääntömääräisten velvoitteidemme täyttämiseksi EU:n toimivallan perusteella.

##### **HENKILÖTIETOJESI LUOVUTTAMINEN**

Voimme luovuttaa henkilötietojasi kolmansille osapuolille, jotka osallistuvat tuotteiden tai palvelujen toimittamiseen **Meille** tai palveluntarjoajille, jotka suorittavat palveluja puolestamme. Näihin kuuluvat konsernin yritykset, edustajat, kolmannen osapuolen järjestelmänvalvojat, vakuutusenantajat, luottotoimistot, petosten havaitsemisesta vastaavat toimistot, kirjanpitäjät ja tilintarkastajat sekä sääntelyviranomaiset laissa vaaditun mukaisesti.

##### **KANSAINVÄLINEN TIEDONSIIRTO**

Henkilötietoja, joita keräämme **Sinusta**, voidaan siirtää Yhdistyneen kuningaskunnan ja Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuoliselle alueelle sekä käsitellä ja säilyttää siellä. Siirrämme nykyisin henkilötietoja Yhdistyneen kuningaskunnan ja ETA:n ulkopuolelle Yhdysvaltoihin. Kun siirrämme henkilötietojasi Yhdistyneen kuningaskunnan ja ETA:n ulkopuolelle, pyrimme kaikin tavoin varmistamaan, että niitä käsitellään turvallisesti ja tämän tietosuojailmoituksen ja Lainsäädännön mukaisesti. Käytämme tällaisten osapuolten kanssa Euroopan komission hyväksymiä "vakiosopimuslausekkeitä" tietojen suojaamiseksi.

##### **OIKEUTESI**

ETA:ssa olevilla yksityishenkilöillä on useita henkilötietojen koskevia oikeuksia. Näitä oikeuksia sovelletaan vain tietyissä olosuhteissa ja niihin liittyy tiettyjä laillisia poikkeuksia. Näihin oikeuksiin sisältyy oikeus pyytää kopiota henkilötiedoista, joita säilytämme **Sinusta**.

**Sinulla** on oikeus:

- Vastustaa henkilötietojasi käsittelyä suoramarkkinointitarkoituksiin milloin tahansa.
- Vastustaa henkilötietojasi käsittelyä, kun käsittely perustuu oikeutettuihin etuihimme.
- Saada kopio henkilötiedoista, joita valvomme, ja tiedoista, jotka koskevat sitä, miten ja millä perusteella näitä henkilötietoja käsitellään.
- Pyytää henkilötietojasi poistamista.
- Pyytää päivittämään tai korjaamaan kaikki epäasialliset, puutteelliset tai virheelliset tiedot.
- Rajoittaa tietojasi käsittelyä.

- g) Pyytää **Meitä** toimittamaan henkilötietosi **Sinulle** jäsenetyssä, yleisesti käytetyssä, koneluettavassa muodossa. Voit myös pyytää henkilötietojasi "siirtämistä" suoraan toiselle rekisterinpitäjälle. Kummassakin tapauksessa voidaan toimia näin vain silloin, kun käsittely perustuu suostumukseesi tai kanssasi tehdyn sopimuksen täytäntöönpanoon ja käsittely suoritetaan automatisoiduilla tavoilla.
- h) Jättää valituksen paikalliselle tietosuojaviranomaiselle.
- i) Peruuttaa suostumukseesi milloin tahansa, kun käsittely perustuu suostumukseesi, ilman, että tämä vaikuttaa suostumukseen perustuvan käsittelyn lainmukaisuuteen ennen suostumuksen peruuttamista.

### **SÄILYTTÄMINEN**

Tietojasi ei säilytetä kauemmin kuin tarpeen, ja niitä hallitaan tietojen säilyttämiskäytäntömme mukaisesti. Useimmissa tapauksissa säilytysaika on kymmenen (10) vuotta **Sopimuksen** tai kanssasi solmitun liikesuhteen päättymisen jälkeen, ellei **Meitä** edellytetä säilyttämään tietoja pidempään liiketoiminnallisten, laillisten tai sääntömääräisten vaatimusten vuoksi.

Jos **Sinulla** on kysymyksiä siitä, miten käytämme henkilötietojasi, ota **Meihin** yhteyttä osoitteessa <https://privacy.microsoft.com>.

### **YLEISET MÄÄRÄYKSET**

- A. **Alihankinta; Luovutus. Voimme** tehdä alihankintasopimuksen tai luovuttaa veloitteidemme täyttämisen kolmansille osapuolille, mutta tämä ei vapauta veloitteitamme **Sinua** kohtaan .
- B. **Luopuminen; Erotettavuus.** Jos jokin osapuoli laiminlyö tai panee viiveellä täytäntöön tämän asiakirjan mukaisen jonkin määräyksen, se ei merkitse luopumista tällaisesta oikeudesta. Jos näiden ehtojen jokin määräys julistetaan täytäntöönpanokelvottomaksi tai pätemättömäksi minkä tahansa sovellettavan lain mukaisesti, tällaiseen määräykseen sovelletaan oikeusviranomaisen tulkintaa, ja ehdot säilyvät kaikilta muilta osin täysin täytäntöönpanokelpoisina ja voimassa.
- C. **Ilmoitukset.** Suostut nimenomaisesti siihen, että **Sinuun** otetaan yhteyttä mitä tahansa tarkoitusta varten soittamalla mihin tahansa puhelinnumeroon tai lähettämällä viestit fyysiseen osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen, jonka annat **Meille**. Kaikki tähän **Sopimukseen** liittyvät ilmoitukset tai pyynnöt tehdään kirjallisesti ja ne voidaan lähettää kaikin kohtuullisin tavoin, mukaan lukien postitse, sähköpostitse, tekstiviestinä tai tunnustetun kaupallisen yökuljetuskuriirin välityksellä. Katsomme, että ilmoitukset on toimitettu **Sinulle**, kun ne on lähetetty **Meille** antamaasi sähköpostiosoitteeseen tai seitsemän (7) päivää sen jälkeen, kun ne on lähetetty antamaasi katuosoitteeseen postitse.
- D. **Laki. Sopimusta** säädellään Suomen lailla. Maan tuomioistuimilla on ei-yksinomainen toimivalta kuulla osapuolten välisiä kaikkia riitoja, jotka liittyvät tähän **Sopimukseen**.

### **KOKO SOPIMUS**

Tämä **Palvelusopimus**, mukaan lukien **Ostotilaus**, ehdot, edellytykset, rajoitukset, poikkeukset ja poissulkemiset muodostavat **Meidän** ja **Sinun** välisen koko sopimuksen, eikä niitä voida muuttaa minkään edustuksen, lupauksen tai edellytyksen perusteella, ellei sitä vaadita laissa.

**Microsoft** ja Surface ovat **Microsoft**-konsernin yritysten tavaramerkkejä.

## Peruutuslomake

Jos haluat peruuttaa Sopimuksen, täytä ja palauta tämä lomake.

- Lähetä lomake postitse osoitteeseen Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanti, tai sähköpostitse osoitteeseen [msespb@microsoft.com](mailto:msespb@microsoft.com):

- Peruutan täten Sopimuksen, jonka olen tehnyt seuraavasta laitteesta / seuraavista laitteista:  
Haluatko tietää, mikä laite sinulla on? [Selvitä se täällä](#)

- Asiakkaan nimi:

- Laitteen sarjanumero:

- Asiakkaan allekirjoitus (vain, jos lomake täytetään paperimuodossa)

- Päivämäärä