

## MICROSOFT PAPLAŠINĀTAIS APARATŪRAS SERVISŠ SURFACE HUB IERĪCĒM

## Komerčiālā servisa līgums

## Noteikumi

Glabājiet šo svarīgo noteikumu dokumentu kopā ar **Pirkuma pasūtījumu** drošā vietā, jo tie abi būs nepieciešami, lai iesniegtu **Prasību**. Šajā **Līguma** dokumentā iekļautā informācija ir vērtīgs uzzināšanas materiāls, kas palīdzēs **Jums** noteikt un saprast, kam tiek nodrošināta **Aizsardzība** saskaņā ar **Jūsu Līgumu**. Ja **Jums** rodas kādi jautājumi par šajā **Līguma** dokumentā iekļauto informāciju vai **Jūsu Aizsardzību** kopumā, sazinieties ar **Mums**.

## DEFINĪCIJAS

Šajā **Servisa līgumā** treknrakstā ar lielajiem burtiem rakstītie vārdi ir lietoti šādā nozīmē:

- **“Administrators”** – Microsoft Ireland Operations Limited, kas atrodas One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Īrijā. Tīmekļa vietne [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Administrācijas maksa”** – summa, kas **Jums** jāmaksā saistībā ar katru **Prasību**, par konkrētiem pakalpojumiem, kuriem tiek nodrošināta **Aizsardzība** saskaņā ar šo **Līgumu** (ja attiecināms).
- **“Bojājums”** – mehāniska un/vai elektriska **Aizsargātā produkta** kļūme, kuras rezultātā tas nespēj veikt paredzēto funkciju, tostarp materiālu vai ražošanas procesā radīti defekti, nevis normāls nolietojums, kas rodas **Produkta** normālas lietošanas laikā.
- **“Prasība(-s)”** – **Jūsu** iesniegts **Aizsardzības** pieprasījums saskaņā ar šo **Līgumu**.
- **“Atbildības ierobežojums”** – **Mūsu** maksimālās saistības pret **Jums** par jebkuru **Prasību** un kopumā **Plāna Termiņa** laikā, kā norādīts sadaļā **“Aizsardzības plāna iespējas”**.
- **“Ražotājs”, “Microsoft”** – **Produkta** oriģinālā aprīkojuma **Ražotājs**. Tīmekļa vietne [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Plāns”** – konkrētā šī **Līguma** sadaļā **“Aizsardzības plāna iespējas”**, kuru **Jūs** esat izvēlēties un iegādāties un ko apliecina **Jūsu Pirkuma pasūtījums**.
- **“Aizsardzība”, “Aizsargāts”** – lietots šī **Līguma** sadaļā **“Kam tiek nodrošināta Aizsardzība – vispārīgi”** aprakstītajā nozīmē.
- **“Aizsargāts produkts”, “Produkts”** – atbilstīgā Microsoft Surface Hub sērijas ierīce, ko **Jūs** esat iegādāties un kam tiek nodrošināta **Aizsardzība** saskaņā ar šo **Līgumu**.
- **“Pirkuma pasūtījums”** – numurēts dokuments, kurā ir norādīts šī **Līguma** iegādes datums attiecībā uz **Aizsargāto produktu**, **Jūsu** vārds, uzvārds un adrese, **Līguma aizsardzības termiņš** un konkrētais **Plāns**, ko iegādājāties. Šis **Līgums** nav derīgs bez **Pirkuma pasūtījuma**.
- **“Remonts(-i)”** – darbības, ko veicam **Mēs** vai **Mūsu pakalpojumu sniedzējs**, lai salabotu **Jūsu Aizsargāto produktu** vai atjaunotu tā pareizu darbību pēc **Bojājuma**, kam tiek nodrošināta **Aizsardzība**. **Aizsargātā produkta Remontam** var tikt izmantotas jaunas, lietotas, atjaunotas vai neoriģinālas **Ražotāja** rezerves daļas, kas atbilst oriģinālā **Produkta** rūpnīcas specifikācijām.
- **“Nomainīt”, “Nomaina”, “Maiņas produkts”** – prece, kas **Jums** piegādāta pēc **Mūsu** vienošanās, ja **Mēs** konstatējam, ka **Aizsargātais produkts** nav piemērots **Remonta** veikšanai. **Mēs** paturam tiesības **Nomainīt Aizsargāto produktu** pret jaunu, pārbūvētu vai atjaunotu preci ar tādām pašām vai līdzīgām īpašībām un funkcionalitāti. **Mēs** nesniedzam garantiju, ka **Maiņas produktam** būs tāds pats modelis, lielums, izmēri vai krāsa kā **Aizsargātajam produktam**.
- **“Mazumtirgotājs”** – pārdevējs, ko **Microsoft** ir pilnvarojis pārdot **Jums** šo **Līgumu**.
- **“Servisa līgums”, “Līgums”** – šis dokuments, kurā ir sīki aprakstīti visi **Aizsardzības** noteikumi, nosacījumi, izņēmumi un ierobežojumi **“Microsoft Extended Hardware Service for Surface Hub Devices” Servisa līgumam**, ko pēc pirkuma pabeigšanas **Jums** izsniedza **Mūsu Mazumtirgotājs**.
- **“Pakalpojumu sniedzējs”** – **Remonta** veicējs, kuru **Mēs** esam pilnvarējuši veikt **Jūsu Aizsargātā produkta Remontu**.
- **“Termiņš”** – **Jūsu Pirkuma pasūtījumā** norādītais laika periods, kas atspoguļo šī **Līguma** noteikumu spēkā esamības ilgumu.
- **“Mēs”, “Mūs”, “Mūsu”, “Mums”**: puse vai puses, kuru pienākums ir sniegt pakalpojumus saskaņā ar šo **Līgumu** kā **Līguma** izpildītājam(-iem)/ saistību turētājam(-iem), kā arī veikt administrāciju saskaņā ar šo **Līgumu** kā **Administratoram**.
- **“Jūs”, “Jūsu”, “Jums”** – saskaņā ar šī **Līguma** noteikumiem **Aizsargātā produkta** pircējs/īpašnieks.

## TERITORIJA

Šis **Servisa līgums** ir spēkā un to var iegādāties tikai Latvijā.

## SERVISA LĪGUMA TERMIŅŠ – DATUMS, NO KURA IR SPĒKĀ AIZSARDZĪBA

**Aizsardzība Bojājumam** stājas spēkā pēc **Ražotāja** oriģinālo rezerves daļu un/vai darbaspēka garantijas termiņa beigām un turpinās līdz **Jūsu Līguma Termiņa** beigām, kā norādīts **Jūsu Pirkuma pasūtījumā**, vai līdz ir sasniegts **Atbildības ierobežojums** atkarībā no tā, kas notiek ātrāk.

## PRODUKTA ATBILSTĪBA

Lai saņemtu **Aizsardzību** saskaņā ar šo **Servisa līgumu**, **Produktam** jābūt: (i) **Aizsargātam produktam**; (ii) iegādātam no **Microsoft** vai pilnvarota **Mazumtirgotāja**; un (iii) vismaz divpadsmit (12) mēnešu **Ražotāja** garantijai.

## KAM TIEK NODROŠINĀTA AIZSARDZĪBA – VISPĀRĪGI

**Termiņa** laikā, kas aprakstīts sadaļā **“Servisa līguma termiņš”** – datums, no kura ir spēkā **Aizsardzība**, pēc **Mūsu** ieskatiem **Aizsargātas Prasības** gadījumā, šis **Līgums** paredz:

- nepieciešamo darbaspēku un/vai rezerves daļas, lai veiktu **Remontu Aizsargātam Produktam**; vai
- Maiņas produktu Aizsargātam Produktam** šāda **Remonta** vietā; vai
- Maiņas produktu Aizsargātam Produktam**, ja tas ir norādīts **Jūsu Plāna** aprakstā.

**Mēs** veiksīm **Jūsu Produkta Remontu** vai **Nomainīu** saskaņā ar šī **Līguma** noteikumiem. Ja **Mēs** nolemjam veikt **Jūsu Produkta Nomainīu**, tehnoloģiskās attīstības rezultātā **Mainas produktam** var būt zemāka pārdošanas cena nekā iepriekšējam **Aizsargātajam Produktam**, un **Mainas produkta** vienības izmaksu starpība netiks kompensēta. Visas saskaņā ar šo **Līgumu Nomainītās** detaļas vai vienības pilnībā pāriet **Mūsu** īpašumā. Ja ir piemērojama **Nomainīa** un tā tiek veikta **Remonta** vietā, piederumi, pielikumi un/vai palīgierīces, kas ir integrētas **Produktā**, bet ko **Ražotājs** nav nodrošinājis un iekļāvis **Aizsargātā produkta** iepakojumā un oriģinālajā pārdošanā, netiks pievienotas šādam **Mainas produktam**.

Lai iegūtu plašāku informāciju, skatiet uz **Jūsu Plānu** attiecināmo sadaļu "Aizsardzības plāna iespējas".

#### SVARĪGI PAZIŅOJUMI SAISTĪBĀ AR ŠĪ SERVISA LĪGUMA NODROŠINĀTO AIZSARDZĪBU

- Ja **Mēs** izsniedzam **Jums Mainas produktu**, var būt piemērojams jebkurš vai visi turpmāk minētie nosacījumi:
  - Mēs** paturam tiesības **Nomainīt** bojātu **Produktu** pret jaunu, rekonstruētu vai atjaunotu precī ar identiskām vai līdzīgām īpašībām un funkcionalitāti, taču tā modelis, lielums, izmēri vai krāsa var atšķirties no iepriekšējā **Produkta**.
  - Tehnoloģiju attīstības rezultātā **Mainas produktam** var būt mazāka mazumtirdzniecības vai tirgus cena nekā iepriekšējam **Produktam**, un šādā situācijā saskaņā ar šo **Līgumu Jums** nepienākas nekāda veida kompensācija par cenu starpību.
  - Jebkura un visas **Produkta** detaļas, komponenti vai viss produkts kopā, kas tiek **Nomainīts** saskaņā ar šī **Līguma** noteikumiem, pilnībā pāriet **Mūsu** īpašumā.
- Saskaņā ar šajā **Līgumā** aprakstīto **Aizsardzību** spēkā esošas **Ražotāja** garantijas periodā netiek veikta **Nomainīa** vai sniegtas atkārtotas priekšrocības. Šāda perioda laikā visi **Ražotāja** garantijas **Aizsargātie** apstākļi ir tikai un vienīgi **Ražotāja** atbildība un šis **Līgums** nenodrošina tiem **Aizsardzību** neatkarīgi no **Ražotāja** spējas izpildīt savas saistības.
- Šī **Līguma** nodrošinātās **Aizsardzības** apmērs ir aprakstīts šajā dokumentā atbilstoši **Jūsu Līgumam**. Apstākļiem, kas šeit nav skaidri aprakstīti, netiek nodrošināta **Aizsardzība** (tostarp, bet ne tikai, jebkādiem apmācības pakalpojumiem, ko **Microsoft** vai **Microsoft** pārstāvji sniedz atsevišķi).
- Jūsu** pienākumi: **Jūsu** pienākums ir regulāri dublēt jebkādu/visu programmatūru un/vai datus, īpaši pirms jebkādu pakalpojumu izmantošanas, kuriem šis **Līgums** nodrošina **Aizsardzību**. Programmatūras un/vai datu pārsūtīšanas vai atjaunošanas pakalpojumiem netiek nodrošināta **Aizsardzība**.
- Incidenta gadījumā, ja **Mēs** vai **Mūsu Pakalpojumu sniedzējs** nekonstatē **Bojājumu**, **Jūs** esat atbildīgs par visām ar servisu saistītajām izmaksām, tostarp par pārvadāšanas maksu.

#### AIZSARDZĪBAS PLĀNA IESPĒJAS

(Kā norādīts **Jūsu Pirkuma pasūtījumā** un kas attiecas uz **Jums**.)

Plašāku informāciju par **Jūsu Servisa līgumu** meklējiet <https://mybusinessservice.surface.com>.

Šis **Līgums** no iegādes brīža nodrošina sadaļā "Kam tiek nodrošināta Aizsardzība – vispārīgi" aprakstīto **Aizsardzību**, tostarp **Bojājumiem**, ievērojot šādus nosacījumus:

#### SURFACE HUB PLĀNA AIZSARGĀTIE PRODUKTI

Surface Hub sērijas ierīcei un visiem citiem ierīces oriģinālajā iepakojumā esošajiem komponentiem, piemēram, Surface zīmola piederumiem un barošanas blokam ar pievienotajiem vadiem, ja attiecināms, tiek nodrošināta **Aizsardzība** saskaņā ar šo **Plānu**.

#### SURFACE HUB PLĀNA AIZSARDZĪBA

Saskaņā ar **Jūsu Surface Hub Plānu Jums** tiek nodrošināta **Aizsardzība** ne vairāk kā trīs (3) **Remonta** un vienai (1) **Nomainīas Prasībai** attiecībā uz **Aizsargātu produktu** un ne vairāk kā vienai (1) **Prasībai** par Surface zīmola piederumiem un barošanas bloku, ja tie ir iekļauti oriģinālajā ierīces iepakojumā (kā norādīts tālāk redzamajā tabulā), **Līguma Termina** laikā saistībā ar **Jūsu ierīces Remontu** un/vai **Nomainīu Bojājuma** gadījumā, ievērojot **Atbildības ierobežojumu**.

TIKLĪDZ IR SASNIEGTS SURFACE HUB SĒRIJAS IERĪCES **PRASĪBU** LIMITS, **AIZSARDZĪBA** SASKAŅĀ AR ŠO **PLĀNU** BEIDZAS NEATKARĪGI NO ATLIKUŠĀ **LĪGUMA TERMIŅA** LAIKA.

AIZSARGĀTIE PRODUKTI	AIZSARGĀTO PRASĪBU MAKSIMĀLAIS SKAITS
Surface Hub sērijas ierīce	trīs (3) <b>Remonti</b> un viena (1) <b>Nomainīa</b>
Barošanas bloks ar pievienotajiem kabeļiem, ja tie ir iekļauti ierīces oriģinālajā iepakojumā	viena (1)
Surface zīmola piederumi, ja tie ir iekļauti ierīces oriģinālajā iepakojumā	viena (1) par piederumu

#### ADMINISTRĀCIJAS MAKSA

Saskaņā ar **Jūsu Surface Hub Plānu Administrācijas maksa** netiek piemērota.

#### MAINAS PRODUKTA AIZSARDZĪBA

Saskaņā ar šo **Plānu** nodrošinātais **Mainas produkts** tiks automātiski uzskatīts par **Aizsargātu produktu**, uz kuru ir atsauce šī **Līguma** noteikumos, un šāda **Mainas produkta Aizsardzība** turpināsies līdz **Jūsu** pašreizējā **Līguma Termiņa** beigām (pieņemot, ka **Jūsu** pašreizējais **Līguma Termiņš** vēl nav beidzies un ka nav sasniegts **Atbildības ierobežojums**). **Mainas produkts** nepagarinās **Jūsu** pašreizējo **Līguma Termiņu**.

#### KAM NETIEK NODROŠINĀTA AIZSARDZĪBA – IZNĒMUMI ATTIECĪBĀ UZ KOMERCGARANTIJAS AIZSARDZĪBU

ŠIS **SERVISA LĪGUMS** NENODROŠINA AIZSARDZĪBU NEVIENAI **PRASĪBAI**, KAS IR SAISTĪTA AR VAI IZRIET NO:

- a) nejausiem bojājumiem. Nejausi bojājumi ir nejausi bojājumi, kas radušies, lietojot Aizsargāto produktu, t.i., bojājumi, kas radušies, to netīši noņemot, izlejot šķidrumu vai saistībā ar ekrāna saplīšanu;
- b) iepriekšpastāvošiem apstākļiem, kas pastāvēja vai bija **Jums** zināmi ("iepriekšpastāvoši apstākļi" apzīmē ar **Produktu** saistītus bojājumus vai defektus, kas pastāvēja pirms šī **Līguma** iegādes);
- c) **Jūsu** vai **Jūsu** pārstāvja veiktas nepareizas iepakojšanas un/vai transportēšanas, kas izraisīja **Produkta** bojājumu pārvadājumu laikā, tostarp neatbilstošas **Produkta** nostiprināšanas transportēšanas laikā;
- d) jebkādiem nejausiem vai izrietošiem zaudējumiem vai netiešiem zaudējumiem, tostarp, bet ne tikai: (i) īpašuma bojājumiem, zaudēta laika, zaudētiem datiem vai zaudētiem ienākumiem, ko izraisījis attiecīgais **Bojājums**, jebkādas iepriekš neminētas mehāniskas/elektriskas kļūmes, apmācības pakalpojumiem, ko **Microsoft**, tā saistītie uzņēmumi vai jebkura cita puse nodrošina atsevišķi vai arī jebkāda cita veida bojājumiem saistībā ar **Produktu**, tostarp, bet ne tikai, jebkāda aprikojuma, kam netiek nodrošināta Aizsardzība un kas izmantots kopā ar **Produktu**; (ii) pakalpojumu sniegšanas aizkavēšanās vai nespējas sniegt pakalpojumus jebkāda iemesla dēļ; (iii) jebkādu rezerves daļu/ komponentu nepieejamības; (iv) jebkādam izmaksām, kas **Jums** radās saistībā ar pielāgotām instalācijām, lai veiktu **Produkta** uzstādīšanu, piemēram, trešās puses statīviem, paliktņiem un pielāgotām nišām utt.; vai (v) **Mainas produkta**, kam ir citāds modelis, lielums, izmēri vai krāsa nekā oriģinālajam **Aizsargātajam Produktam**;
- e) modifikācijām, pielāgojumiem, izmaiņām, manipulācijām vai **Remontiem**, ko veikusi puse, kas nav **Mūsu** pilnvarotais **Pakalpojumu sniedzējs**, vai neievērojot **Ražotāja** specifikācijas;
- f) bojājumiem, kas radušies sasalšanas, pārkaršanas, rūsas, korozijas, deformācijas vai lieces rezultātā;
- g) parasta nolietojuma vai pakāpeniskas **Produkta** veiktspējas pasliktināšanās;
- h) tīšas **Produkta** izmantošanas kaitīgā, ļaunprātīgā, bezatbildīgā vai aizskarošā veidā, kas izraisa tā bojājumu un/vai kļūmi;
- i) **Jūsu Produkta** bojājumiem vai darbības traucējumiem, ko izraisījis digitālais saturs, programmatūra (iepriekš ielādēta vai cita) vai kas saistīti ar to, tostarp, bet ne tikai, ar programmatūras vīrusa darbību, programmatūras atjauninājumu nepieejamību vai citiem programmatūras/digitāliem darbības traucējumiem;
- j) nozaudēšanas, zādzības, ļaunprātīgas bojājumu nodarīšanas vai pazušanas;
- k) neparedzamiem notikumiem, tostarp, bet ne tikai, dumpja, radioaktīvā starojuma, kara/naidīgas valdības darbības vai nodoma, darbības vai radioaktīvā piesāņojuma, apkārtējās vides apstākļiem, laika apstākļu iedarbības vai dabas katastrofas, sagrūšanas, sprādziena vai sadursmes ar citu objektu, ugunsgrēka, jebkāda veida nokrišņiem vai mitrumu, zibeni, netīrumiem/smiltīm vai dūmiem, vai telekomunikāciju darbības traucējumiem;
- l) **Ražotāja** sniegto apkopes norādījumu neievērošanas vai **Produkta** ekspluatācijas/glabāšanas apstākļos, kas neatbilst **Ražotāja** specifikācijām vai instrukcijām;
- m) **Produktiem**, uz kuriem attiecas **Ražotāja** atsaukums, garantija vai **Remonta** darbu atkārtota izpilde, lai novērstu konstrukcijas vai komponentu trūkumus, nepareizu uzbūvi vai **Ražotāja** kļūdu neatkarīgi no **Ražotāja** spējas samaksāt par šādu **Remontu**;
- n) **Produktiem**, kuriem ir noņemts vai izmainīts sērijas numurs;
- o) kosmētiskiem bojājumiem neatkarīgi no tā, kā tie ir nodarīti **Jūsu Produktam**, ieskaitot sakropļojumus, skrāpējumus un iespaidumus, ja vien šādi kosmētiski bojājumi neizraisa funkcionalitātes zudumu;
- p) normālas periodiskas vai profilaktiskas apkopes, regulēšanas, pārveidošanas vai apkalpošanas;
- q) piederumiem vai papildpiederumiem, kas nav norādīti iepriekš sadaļā "**Aizsargāts Produkts**" (neatkarīgi no tā, vai **Microsoft** tos sākotnēji piegādāja vienā iepakojumā);
- r) izmaksām par komponentu detaļām, kas nav aizsargātas ar **Produkta Ražotāja** sākotnējo garantiju, vai jebkādam citām neaktivizējamām / ar strāvu nedarbināmām detaļām tostarp, bet ne tikai, plastmasas detaļām vai citām detaļām, piemēram, piederumu kabeliem, baterijām (ja vien šajā **Līgumā** nav norādīts citādi), savienotājiem, vadiem, drošinātājiem, tastatūrām, plastmasas korpusiem vai dekoratīviem elementiem, slēdžiem un elektroinstalācijām;
- s) jebkuras personas īpašuma bojājumiem, traumām vai nāves vai atbildības, kas rodas saistībā ar **Produkta** vai saskaņā ar šī **Līguma** noteikumiem piegādātā **Mainas produkta** ekspluatāciju, apkopi vai lietošanu;
- t) jebkurām izmaksām, kas rodas, sabojājoties jebkurai precei, kura ir paredzēta kā patēriņa prece;
- u) jebkādam **Prasībām**, saistībā ar kurām nav uzrādīts **Jūsu Pirkuma pasūtījums**, izņemot gadījumus, ja **Mēs** piekrītam pārcelt **Līguma** priekšrocības;
- v) jebkādam **Prasībām** par programmatūras vai datu atjaunošanu vai datu izgūšanu no **Jūsu Produkta**;
- w) jebkādiem zaudējumiem, bojājumiem, atbildības vai izdevumiem, ko tieši vai netieši izraisījis, veicinājis vai radījis jebkura datora, dator sistēmas, datorprogrammas, ļaunprātīga koda, datorvīrusa vai procesa vai jebkuras citas elektroniskās sistēmas izmantojums vai darbība, lai nodarītu kaitējumu;
- x) jebkādas **Prasības** vai priekšrocības saskaņā ar šo **Līgumu** tādā mērā, kādā šāda seguma nodrošināšana, šādas **Prasības** apmaksa vai šādas priekšrocības piešķiršana pakļautu **Mūs** jebkādam sankcijām, aizliegumiem vai ierobežojumiem saskaņā ar Apvienoto Nāciju Organizācijas rezolūcijām vai tirdzniecības vai ekonomiskajām sankcijām, Eiropas Savienības, Apvienotās Karalistes, Amerikas Savienoto Valstu tiesību aktiem vai noteikumiem vai citiem piemērojamiem tiesību aktiem;
- y) jebkādiem zaudējumiem, kas radušies, nesankcionēti piekļūstot jebkurai sistēmai, programmatūrai, aparatūrai vai programmaparatūrai vai izmantojot to, vai jebkāda veidā modifīcējot, pārprogrammējot, iznīcinot vai dzēšot datus vai programmatūru.

#### KĀ IESNIEGT PRASĪBU

**SVARĪGI! PRASĪBAS IESNIEGŠANA AUTOMĀTISKI NEGARANTĒ, KA JŪSU PRODUKTA BOJĀJUMAM TIKS NODROŠINĀTA AIZSARDZĪBA SASKAŅĀ AR ŠO SERVISA LĪGUMU. LAI PRASĪBA TIKTU IZSKATĪTA, JŪMS VISPIRMS IR JĀSAZINĀS AR MUMS, LAI MĒS VARĒTU VEIKT JŪSU PRODUKTA PROBLĒMAS SĀKOTNĒJO DIAGNOSTIKU. ŠIS LĪGUMS NENODROŠINA AIZSARDZĪBU, JA PRODUKTS TIEK BOJĀTS NEATĻAUTU REMONTDARBU REZULTĀTĀ.**

Sagatavojiet **Jūsu Pirkuma pasūtījumu** un zvaniet **Mums** uz tālruņa numuru, ko atradīsiet tīmekļa vietnē <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, vai dodieties uz <https://mybusinessservice.surface.com>. **Mūsu** pilnvarotie pārstāvji nekavējoties iegūs sīkāku informāciju par **Jūsu** problēmu saistībā ar **Produktu** un sākamā mēģinās atrisināt to pa tālruni un/vai attālināti. Ja **Mums** neizdosies atrisināt problēmu pa tālruni un/vai attālināti, **Jums** tiks izsniegts **Prasības** servisa pieprasījuma numurs un turpmāki norādījumi, kā saņemt servisu **Jūsu Produktam**.

Lūdzam neatgriezt **Jūsu Produktu Mazumtirgotājam** un nesūtīt to nekur citur, ja vien **Mēs** neesam snieguši **Jums** attiecīgus norādījumus. Ja **Jūs** saņemat norādījumus no **Mums** nogādāt **Produktu Pakalpojumu sniedzējam Jūsu** tuvumā vai **Mazumtirgotājam** vai ja **Jūs** saņemat norādījumus nosūtīt **Produktu** pa pastu citur (piem., uz pilnvarotu depo centru), lūdzam sūtījumā iekļaut visu turpmāk minēto:

- bojāto **Produktu**;
- Jūsu Pirkuma pasūtījuma** kopiju;
- īsu aprakstu par problēmu, kas **Jums** radās, lietojot **Produktu**; un
- skaidru norādi uz **Jūsu Prasības** servisa pieprasījuma numuru, ko **Mēs Jums** izsniedzām.

**PIEZĪME:** Ja **Mēs** lūdzam **Jūs** nosūtīt **Produktu** kaut kur citur, **Mēs** sniegsim **Jums** konkrētus norādījumus par **Produkta** nosūtīšanu pa pastu. Nosūtot **Produktu** uz servisu pa pastu, **Mēs** apmaksāsim piegādi uz **Jūsu** atrašanās vietu un no tās, ja **Jūs** izpildīsiet visus norādījumus. **Jums** jāievēro piesardzība, veicot **Produkta** transportēšanu un/vai nosūtīšanu, jo **Mēs** neuzņemamies atbildību par transportēšanas izmaksām vai bojājumiem, kas rodas **Jūsu** veiktas nepareizas iepakojšanas rezultātā.

**Aizsardzība** tiek nodrošināta tikai atbilstīgiem **Remonti**, ko veic **Mūsu** pilnvarots **Pakalpojumu sniedzējs, Mazumtirgotājs** vai depo centrs. Ja **Jūsu Līguma Termiņš** beidzas apstiprinātas **Prasības** izskatīšanas gaitā, šajā **Līgumā** noteiktā **Aizsardzība** tiks pagarināta līdz datumam, kad apstiprinātā **Prasība** būs pilnībā izpildīta saskaņā ar šī **Līguma** noteikumiem.

#### KĀ PRASĪBAS TIEK IZPILDĪTAS

Līdzko ir apstiprināta **Aizsardzība**, bojātā **Produkta** servisu var veikt kādā no tālāk aprakstītajiem veidiem:

- Vispirms **Mūsu** pilnvarotie **Microsoft** IT atbalsta dienesta darbinieki var mēģināt atrisināt problēmu pa tālruni/vai attālināti.
- Ja **Remonts** pa tālruni/attālināti neizdodas, **Mēs** varam nosūtīt pilnvarotu **Microsoft** tehniķi uz **Aizsargātā produkta** atrašanās vietu, lai izvērtētu problēmu un mēģinātu veikt nepieciešamo **Remontu** uz vietas.
  - Remonts**, kuram tiek nodrošināta **Aizsardzība**, tiek veikts tur, kur **Aizsargātais produkts** atrodas **Servisa pieprasījuma** brīdī. **Aizsardzībā** ietilpst nepieciešamā darbaspēka un/vai rezerves daļu izmaksas, lai atjaunotu **Aizsargājamā produkta** pareizu darbību pēc **Bojājuma**, kam tiek nodrošināta **Aizsardzība**.
- Ja **Mēs** konstatējam, ka **Aizsargātajam produktam** nevar veikt **Remontu** attālināti vai uz vietas, **Mēs** nodrošināsim bojātā **Produkta** drošu nogādi uz **Mūsu** pilnvaroto servisa centru.
  - Līdzko **Aizsargātajam produktam** būs veikts **Remonts**, vai ja **Mēs** konstatējam, ka nepieciešams **Mainas produkts**, **Mēs** nodrošināsim arī drošu šāda attiecīgā **Saremontētā** vai **Mainas produkta** piegādi un pamatuzstādīšanu.

Ja **Jūsu Līguma Termiņš** beidzas apstiprināta **Servisa pieprasījuma** izskatīšanas gaitā, šajā **Servisa Līgumā** noteiktā **Aizsardzība** tiks pagarināta līdz datumam, kad apstiprinātais **Servisa pieprasījums** būs pilnībā izpildīts saskaņā ar **Jūsu Līguma** noteikumiem. Līdzko šāds **Servisa pieprasījums** būs izpildīts, **Aizsardzība** saskaņā ar šo **Līgumu** beigsies.

#### ATJAUNOJAMĪBA

Šajā **Servisa līgumā** paredzētā **Aizsardzība** nav atjaunojama.

#### NODOŠANA

**Jūs** nevarat nodot šī **Servisa līguma Aizsardzību** citai pusei vai produktam.

#### ATCELŠANA

##### JŪSU TIESĪBAS UZ ATCELŠANU

**Jūs** varat atcelt šo **Līgumu** jebkurā laikā, informējot **Mūs** par atcelšanas pieprasījumu, izmantojot turpmāk sniegto kontaktinformāciju.

**Jūs** varat rakstīt **Mums** uz e-pastu [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com) vai zvanīt **Mums** uz tālruņa numuru, kas pieejams vietnē <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, vai **Jūs** varat sūtīt **Mums** vēstuli uz šādu adresi: **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Īrijā. **Jūs** varat izmantot atcelšanas veidlapu, kas pievienota šī noteikumu dokumenta beigās.

Ja **Jūs** iesniedzat atcelšanas pieprasījumu trīsdesmit (30) dienu laikā no **Līguma** iegādes datuma, **Jūs** saņemsiet simtprocentīgu (100%) **Jūsu** samaksātās **Līguma** pirkuma cenas / maksas atmaksu, atskaitot visas **Mūsu** izmaksātās **Prasības**.

Ja **Jūs** iesniedzat atcelšanas pieprasījumu vēlāk nekā trīsdesmit (30) dienas pēc **Līguma** iegādes datuma, **Jūs** saņemsiet proporcionālu **Jūsu** samaksātās **Līguma** pirkuma cenas / maksas atmaksu, atskaitot visas **Mūsu** izmaksātās **Prasības**.

##### MŪSU TIESĪBAS UZ ATCELŠANU

Ja **Mēs** atcelsim šo **Līgumu**, **Mēs** sniegsim **Jums** rakstisku paziņojumu par to vismaz trīsdesmit (30) dienas pirms atcelšanas datuma. Šāds paziņojums tiks nosūtīts uz **Jūsu** adresi, kas norādīta **Mūsu** informācijas failā (attiecīgi e-pasts vai fiziskā adrese), minot atcelšanas iemeslu un piemērošanas datumu. Ja

**Mēs** atcelsim šo **Līgumu**, **Jūs** saņemsiet proporcionālu atmaksu, pamatojoties uz tiem pašiem kritērijiem, kas norādīti iepriekš, un **Jums** netiks piemērota atcelšanas maksa.

**Mēs** varam atcelt šo **Līgumu** tikai šādu iemeslu dēļ:

- Jūs** neesat veicis **Līguma** iegādes cenas / maksas apmaksu;
- Jūs** ar nodomu būtiski kļūdaini interpretējat to; vai
- Jūs** būtiski pārkāpjat šajā **Līgumā** noteiktos pienākumus saistībā ar **Produktu** vai tā lietošanu.

## SŪDZĪBU KĀRTĪBA

**Mēs** vienmēr vēlamies sniegt **Jums** augstvērtīgu servisu. Taču, ja **Jūs** neesat apmierināts ar servisu, informējiet kādu no **Mūsu** pārstāvjiem, zvanot uz tālruna numuru, kas norādīts vietnē <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, vai rakstot uz e-pastu [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

**Mēs** atbildēsim piecu (5) darbadienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža. Ja **Mēs** nevarēsim sniegt **Jums** pilnu atbildi šajā laika periodā (piemēram, nepieciešama detalizēta izmeklēšana), **Mēs** sniegsim **Jums** pagaidu atbildi, informējot **Jūs** par to, kā tiek apstrādāta **Jūsu** sūdzība, kad **Jūs** varat gaidīt pilnu atbildi un kurš to sniegs. Vairumā gadījumu **Jūsu** sūdzība tiks izskatīta četru (4) nedēļu laikā.

## PRIVĀTUMS UN DATU AIZSARDZĪBA

### DATU AIZSARDZĪBA

**Mēs** esam apņēmušies aizsargāt un ievērot **Jūsu** privātumu saskaņā ar pašreiz spēkā esošajiem Datu aizsardzības tiesību aktiem ("Tiesību akti"). Tiesību aktu izpratnē Datu pārziņi ir **Microsoft** un **Administrators**. Iegādājoties šo **Servisa līgumu**, **Jūs** piekrītat, ka **Mēs** varam iegūt un apstrādāt datus **Jūsu** vārdā, sniedzot šajā **Līgumā** aprakstītos pakalpojumus. Tālāk ir sniegts kopsavilkums par galvenajiem veidiem, kādos **Mēs** apstrādājam **Jūsu** personas datus. Lai iegūtu plašāku informāciju, dodieties uz **Mūsu** tīmekļa vietni <https://privacy.microsoft.com>.

### KĀ MĒS IZMANTOJAM JŪSU PERSONAS DATUS UN KAM MĒS TOS NODODAM

**Mēs** apstrādāsim personas datus (t.i., jebkādu informāciju saistībā ar identificētu vai identificējamu fizisku personu), kas ir **Mūsu** rīcībā par **Jums**, šādos veidos:

- Prasību** izpildīšanai un citiem ar to saistītiem mērķiem. Tas var ietvert automātiski sagatavotus lēmumus, lai izpildītu **Līgumu** starp **Mums** un **Jums**;
- izpētes vai statistikas datu apkopošanas mērķiem **Mūsu** likumīgajās interesēs, lai **Mēs** varētu analizēt vēsturisko aktivitāti, uzlabot novērtējumu algoritmus un palīdzēt prognozēt turpmāko uzņēmējdarbības ietekmi ar mērķi paplašināt komerciālās intereses, uzlabot produktu piedāvājumu un izstrādāt jaunas sistēmas un procesus, kā arī izpildīt juridiskās saistības, pamatojoties uz jurisdikciju ārpus ES;
- lai sniegtu **Jums** informāciju, produktus vai pakalpojumus, ko **Jūs** esat **Mums** pieprasījis vai kas pēc **Mūsu** ieskatiem var **Jūs** interesēt, ja **Jūs** esat sniedzis piekrišanu saziņai šādos nolūkos;
- lai informētu **Jūs** par izmaiņām **Mūsu** apkalpošanā **Mūsu** juridisko un likumā noteikto saistību izpildei;
- lai nodrošinātu aizsardzību pret krāpniecību, noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizāciju, teroristu finansēšanu un ievērotu vispārējās juridiskās vai likumiskās saistības ar mērķi izpildīt **Mūsu** juridiskās un likumā noteiktās saistības, pamatojoties uz jurisdikciju ES robežās.

### JŪSU PERSONAS DATU IZPAUŠANA

**Mēs** varam izpaust **Jūsu** personas datus trešajām pusēm, kas **Mums** sniedz produktus vai pakalpojumus, vai arī pakalpojumu sniedzējiem, kuri **Mūsu** vārdā sniedz pakalpojumus. Tas ietver grupas uzņēmumus, aģentus, trešo pušu administratorus, apdrošinātājus, kredītiestādes, krāpniecības izmeklēšanas aģentūras, grāmatvežus, uzraudzības iestādes un citas puses, ko nosaka likums.

### DATU NODOŠANA STARPTAUTISKĀ MĒROGĀ

Personas dati, ko **Mēs** no **Jums** iegūstam, var tikt nosūtīti, apstrādāti un glabāti ārpus Apvienotās Karalistes ("AK") un Eiropas Ekonomikas zonas ("EEZ"). **Mēs** pašlaik pārsūtām personas datus ārpus AK un EEZ uz ASV. Ja **Mēs** pārsūtīsim **Jūsu** personas datus ārpus AK un EEZ, **Mēs** veiksīm visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu, ka dati tiek apstrādāti droši un saskaņā ar šo konfidencialitātes paziņojumu un Tiesību aktiem. Lai aizsargātu datus, **Mēs** ar šādām pusēm piemērojam Eiropas Komisijas apstiprinātās "Standarta līguma klauzulas".

### JŪSU TIESĪBAS

Personām EEZ ir vairākas tiesības saistībā ar viņu personisko informāciju. Šīs tiesības ir piemērojamas tikai noteiktos apstākļos, un uz tām attiecas dažādi juridiski izņēmumi. Šīs tiesības ietver tiesības pieprasīt kopiju no **Mūsu** rīcībā esošās personiskās informācijas par **Jums**.

**Jums** ir tiesības:

- jebkurā laikā iebilst pret **Jūsu** personas datu apstrādi tiešā mārketinga mērķiem;
- iebilst pret **Jūsu** personas datu apstrādi, ja apstrādes pamatā ir **Mūsu** likumīgās intereses;
- piekļūt un iegūt **Mūsu** pārraudzībā esošo personas datu kopiju, kā arī informāciju par to, kā un uz kāda pamata šie personas dati tiek apstrādāti;
- pieprasīt **Jūsu** personas datu dzēšanu;
- lūgt papildināt vai koriģēt neatbilstošus, nepareizus vai neprecīzus datus;
- ierobežot **Jūsu** datu apstrādi;
- lūgt **Mūs** sniegt **Jums** **Jūsu** personas datus strukturētā, plaši lietotā, mašīnlasāmā formātā, vai arī **Jūs** varat lūgt nodot šos datus citam datu pārzinim, taču jebkurā gadījumā tikai tad, ja apstrāde tiek veikta, pamatojoties uz **Jūsu** piekrišanu vai ar **Jums** noslēgtā līguma izpildi, un apstrāde tiek veikta automatizēti;
- iesniegt sūdzību vietējā datu aizsardzības iestādē. Vietējā datu aizsardzības iestāde Latvijā ir Datu valsts inspekcija, adrese: Elijas iela 17, Rīga, LV-1050, e-pasts: [pasts@dvi.gov.lv](mailto:pasts@dvi.gov.lv); un

- i) atcelt **Jūsu** piekrišanu jebkurā laikā, ja apstrādes pamatā ir **Jūsu** piekrišana, taču tas neietekmēs pirms atcelšanas veiktās apstrādes likumību, ja apstrādes pamatā ir piekrišana.

## GLABĀŠANA

**Jūsu** dati netiks glabāti ilgāk nekā nepieciešams, un tie tiks pārvaldīti saskaņā ar **Mūsu** datu glabāšanas politiku. Vairumā gadījumu glabāšanas periods būs desmit (10) gadi pēc **Līguma** termiņa beigām vai darījuma attiecību izbeigšanas ar **Jums**, ja vien uzņēmējdarbības, juridiskās vai likumā noteiktās prasības nenosaka **Mums** pienākumu glabāt datus ilgāk.

Ja **Jums** ir jautājumi saistītā ar to, kā **Mēs** izmantojam **Jūsu** personas datus, lūdzam sazināties ar **Mums**, izmantojot tīmekļa vietni <https://privacy.microsoft.com>.

## VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

- A. **Apakšuzņēmumi; Piešķiršana.** **Mēs** varam noligt apakšuzņēmumus vai vienoties, ka tie izpilda **Mūsu** saistības pret trešajām pusēm, taču tas neatbrīvo **Mūs** no **Mūsu** saistībām pret **Jums**.
- B. **Atteikšanās; Nodalāmība.** Ja kāda no pusēm nepilda kādu no šī Līguma noteikumiem vai kavē tā izpildi, tas neveido atteikumu no šādām tiesībām. Ja kāds šo noteikumu punkts tiek atzīts par neizpildāmu vai spēkā neesošu saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem, šāds noteikums tiek interpretēts atbilstoši tiesību aktiem, un visos pārējos aspektos šie noteikumi paliek spēkā.
- C. **Paziņojumi.** **Jūs** nepārprotami piekrītat saņībai jebkādos nolūkos, izmantojot jebkuru tālruna numuru vai fizisko vai elektronisko adresi, ko **Jūs Mums** esat norādījis. Visi paziņojumi vai pieprasījumi saistībā ar šo **Līgumu** tiks noformēti rakstveidā un var tikt nosūtīti, izmantojot pieņemamās metodes, tostarp pa pastu, pa e-pastu, īsziņas veidā vai ar atzītu komerciālu kurjera pakalpojumu sniedzēju. Paziņojumi tiek uzskatīti par **Jums** piegādātiem, kad tie nosūtīti **Jums** uz e-pasta adresi, ko esat **Mums** norādījis, vai septiņas (7) dienas pēc nosūtīšanas uz **Jūsu** norādīto pasta adresi.
- D. **Tiesību akti.** Uz šo **Līgumu** ir attiecināmi Latvijas tiesību akti, un Latvijas tiesām ir neekskluzīva jurisdikcija izskatīt pušu starpā radušos strīdus saistībā ar šo **Līgumu**.

## VISS LĪGUMS

Šis **Servisa līgums**, tostarp **Pirkuma pasūtījums**, noteikumi, nosacījumi, ierobežojumi un izņēmumi veido visu līgumu starp **Mums** un **Jums**, un nekāda veida garantijas, solījumi vai nosacījumi, kas šeit nav ietverti, nevar izmainīt šos punktus, ja vien to nenosaka tiesību akti.

**Microsoft** un **Surface** ir **Microsoft** uzņēmumu grupas preču zīmes.



### Atcelšanas veidlapa

Ja Jūs vēlaties atcelt "Extended Hardware Service vai Microsoft Extended Hardware Service Plus" Servisa līgumu, aizpildiet un atsūtiet šo veidlapu.

- Uz Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Īrijā, vai pa e-pastu [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com):

- Ar šo es atceļu līgumu, ko esmu noslēdzis par šādu(-ām) ierīci (-ēm):

Neesat pārliecināts, kāda ierīce jums ir? [Uzziniet šeit](#)

-Klienta vārds, uzvārds:

-Ierīces sērijas numurs:

-Klienta paraksts

-Datums