

„MICROSOFT“ IŠPLĖSTINIS APARATINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMAS, SKIRTAS „SURFACE HUB“**Komercinio aptarnavimo sutartis****Sąlygos**

Prašome laikyti šį svarbų sąlygų dokumentą ir **Pirkimo užsakymą** kartu saugioje vietoje, nes jie bus reikalingi **Pretenzijos** teikimo metu. Šiame **Sutarties** dokumente pateikiama informacija, kuria siekiama suteikti naudingas gaires, padėsiančias **Jums** nustatyti ir suprasti, kas yra **Saugoma** pagal **Jūsų Sutartį**. Jei kyla klausimų dėl šio **Sutarties** dokumente pateikiamos informacijos arba apskritai dėl **Jūsų Apsaugos**, susisiekite su **Mumis**.

SĄVOKOS

Visoje **Aptarnavimo sutartyje** toliau pateikti didžiosiomis raidėmis ir paryškintu šriftu užrašyti žodžiai turi nurodytą reikšmę:

- **„Administratorius“**: „Microsoft Ireland Operations Limited“, įsikūrusi adresu One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Airija. Interneto svetainė www.microsoft.com.
- **„Administravimo mokestis“**: suma, kurią **Jūs** turite sumokėti už kiekvieną **Pretenziją**, už tam tikras pagal šią **Sutartį** **Saugomas** paslaugas (jei tokių yra).
- **„Gedimas“**: mechaninis ir (arba) elektrinis **Saugomo Gaminio** veikimo sutrikimas, dėl kurio jis nebegali atlikti jam numatytų funkcijų, įskaitant medžiagų ar gamybos defektus, bet ne įprastą nusidėvėjimą, ir kuris atsiranda naudojant **Gaminį** įprastu būdu.
- **„Pretenzija (-os)“**: **Jūsų** pateiktas prašymas pritaikyti **Apsaugą** pagal šią **Sutartį**.
- **„Atsakomybės riba“**: **Mūsų** maksimali atsakomybė **Jums** dėl bet kokios **Pretenzijos** ir apskritai **Plano Terminu** metu, kaip nurodyta skirsnyje „**Apsaugos Plano** variantai“.
- **„Gamintojas“**, **„Microsoft“**: **Gaminio** originalios įrangos **Gamintojas**. Interneto svetainė – www.microsoft.com.
- **„Planas“**: konkretus **Jūsų** pasirinktas ir įsigytas variantas iš skirsnio „**Apsaugos Plano** variantai“ pagal šią **Sutartį**, kaip patvirtinta **Jūsų Pirkimo užsakyme**.
- **„Apsauga“**, **„Saugoma“**: atitinka reikšmę, pateiktą šios **Sutarties** skirsnyje „Kas yra **Saugoma** – Bendrosios nuostatos“.
- **„Saugomas gaminys“**, **„Gaminys“**: **Jūsų** įsigytas reikalavimus atitinkantis „Microsoft Surface Hub“ serijos įrenginys, kuris turi būti **Saugomas** pagal šią **Sutartį**.
- **„Pirkimo užsakymas“**: numerį turintis dokumentas, kuriame patvirtinama šioje **Sutartyje** nurodyta pirkimo data, susijusi su **Saugomo gaminiu**, **Jūsų** vardas, pavardė (pavadinimas) ir adresas, **Sutarties Apsaugos Terminas** ir konkretus **Jūsų** įsigytas **Planas**. Ši **Sutartis** negalioja be **Pirkimo užsakymo**.
- **„Remontas“**, **„Remontuoti“**, **„Ištaisyti“**: veiksmai, kurių imamės **Mes** arba **Mūsų Paslaugų teikėjas**, kad sutaisytume, pakoreguotume arba atkurtume **Jūsų Saugomą gaminį** ir jis vėl tinkamai veiktų po **Gedimo**, kuriam taikoma **Apsauga**. **Saugomo gaminio Remontui** naudojamos dalys gali būti naujos, naudotos, atnaujintos arba neoriginalios **Gamintojo** dalys, kurios atitinka originalaus **Gaminio** gamyklines specifikacijas.
- **„Pakeisti“**, **„Pakaitinis gaminys“**: gaminys, kuris **Jums** pateikiamas pagal susitarimą su **Mumis**, jei **Mes** nustatome, kad **Saugomas gaminys** netinkamas **Remontui**. **Mes** pasilieame teisę **Pakeisti Saugomą gaminį** nauju, pertvarkytu ar atnaujintu gaminiu, turinčiu tokias pačias ar panašias savybes ir funkcionalumą. **Mes** negarantuojame, kad **Pakaitinis gaminys** bus tokio paties modelio, dydžio, matmenų ar spalvos kaip ankstesnis **Saugomas gaminys**.
- **„Mažmenininkas“**: pardavėjas, kurį „Microsoft“ įgaliojo **Jums** parduoti pagal šią **Sutartį**.
- **„Aptarnavimo sutartis“**, **„Sutartis“**: šis dokumentas, kuriame išsamiai išdėstytos visos „Microsoft“ „Surface Hub“ įrenginiams skirtam išplėtiniam aparatinės įrangos aptarnavimui pagal **Aptarnavimo sutartį** taikomos **Apsaugos** nuostatos, sąlygos, išimties ir apribojimai, ir kuris buvo pateiktas **Jums** užbaigus pirkimą iš **Mūsų Mažmenininko**.
- **„Paslaugų teikėjas“**: **Remonto** paslaugų teikėjas, kurį **Mes** įgaliojome atlikti **Remontą Jūsų Saugomam gaminiui**.
- **„Terminas“**: **Jūsų Pirkimo užsakyme** nurodytas laikotarpis, kuris atitinka šios **Sutarties** nuostatų galiojimo trukmę.
- **„Mes“**, **„Mums“**, **„Mūsų“**, **„Mus“**, **„Mumis“**: šalis ar šalys, įpareigosios teikti aptarnavimą pagal šią **Sutartį** vykdant **Sutarties** paslaugų teikėjo / įpareigoto asmens pareigas, taip pat vykdyti administravimą pagal šią **Sutartį** vykdant **Administratoriaus** pareigas.
- **„Jūs“**, **„Jums“**, **„Jūsų“**, **„Jus“**, **„Jumis“**: pagal šios **Sutarties** nuostatas **Saugomo Gaminio** pirkėjas / savininkas.

TERITORIJA

Ši **Aptarnavimo sutartis** galioja ir gali būti sudaryta tik LIETUVOJE.

APTARNAVIMO SUTARTIES TERMINAS – APSAUGOS ĮSIGALIOJIMO DATA

Apsauga Gedimo atveju prasideda pasibaigus įstatymuose nustatytai **Gamintojo** garantijai ir tęsiasi likusį **Jūsų Pirkimo užsakyme** nurodytą **Jūsų Terminą** arba kol pasiekama **Atsakomybės riba**, priklausomai nuo to, kas įvyksta anksčiau.

GAMINIO TINKAMUMAS

Kad būtų galima taikyti **Apsaugą** pagal šią **Aptarnavimo sutartį**, **Gaminys** turi: i) būti **Saugomas gaminys**; ii) būti įsigytas iš „Microsoft“ arba įgalioto **Mažmenininko**; ir iii) turėti ne trumpesnę kaip dvylikos (12) mėnesių įstatymuose nustatytą **Gamintojo** garantiją, susietą su **Gaminiu**.

KAS YRA SAUGOMA – BENDROSIOS NUOSTATOS

Per skirsnyje „**Aptarnavimo sutarties Terminas** – **Apsaugos** įsigaliojimo data“ nurodytą **Terminą** pateiktus **Pretenziją** dėl **Apsaugos**, pagal šią **Sutartį** **Mūsų** nuožiūra bus numatytas:

- darbas ir (arba) dalys, reikalingos **Saugomo gaminio Remontui**; arba
- Saugomo gaminio** pakeitimas **Pakaitiniu gaminiu** vietoje **Remonto**; arba
- tiesioginis **Saugomo gaminio** pakeitimas **Pakaitiniu gaminiu**, jei tai išsamiai apibrėžta **Jūsų Plano** aprašyme.

Mes atliksime **Jūsų Gaminio Remontą** arba jį **pakeisime** laikydamiesi šios **Sutarties** nuostatų. Jei **Mes** nuspręsimė **pakeisti Jūsų Gaminį**, dėl technologijų pažangos gali būti pateiktas **Pakaitinis gaminys**, kurio pardavimo kaina bus mažesnė nei ankstesnio **Saugomo gaminio**, ir nebus mokama kompensacija dėl **Pakaitinio gaminio** kainos skirtumo. Visos ir bet kokios pagal šią **Sutartį** **pakeistos** dalys ar įrenginiai tampa **Mūsų** nuosavybe. Tais atvejais, kai vietoje **Remonto** suteikiamas **Pakaitinis gaminys**, į tokį **Pakaitinį gaminį** nebus įtraukti jokie priedai, papildymai ir (arba) periferiniai įrenginiai, kurie yra integruoti į **Gaminį**, bet kurių **Gaminio** nebuvo pateikę ir įtraukę į **Saugomo gaminio** pakuotę ir pirminį jo pardavimą.

Išsamią informaciją žr. **Jūsų Planui** taikomame skirsnyje „**Apsaugos Plano** variantai“.

SVARBŪS PRANEŠIMAI APIE APSAUGĄ PAGAL ŠIĄ APTARNAVIMO SUTARTĮ

- Jei **Mes Jums** suteikiame **Pakaitinį gaminį**, gali būti taikoma bet kuri arba visos toliau išvardytos sąlygos:
 - Mes** pasiliekaime teisę **pakeisti** trūkumų turintį **Gaminį** nauju, pertvarkytu ar atnaujintu gaminiumi, turinčiu tokias pat ar panašias savybes ir funkcijas, kuris gali būti ne to paties modelio, dydžio, matmenų ar spalvos kaip ankstesnis **Gaminys**.
 - Dėl technologijų pažangos gali būti pateiktas **Pakaitinis gaminys**, kurio mažmeninė arba rinkos kaina yra mažesnė nei ankstesnio **Gaminio**, – tokiu atveju pagal šią **Sutartį Jums** nėra numatyta jokia tokio kainų skirtumo kompensacija.
 - Visos ir bet kokios pagal šios **Sutarties** nuostatas **pakeistos Gaminio** dalys, komponentai ar visi įrenginiai tampa **Mūsų** nuosavybe.
- Šioje **Sutartyje** apibrėžta **Apsauga** bet kokių galiojančių įstatymuose nustatytu **Gaminio** garantijos laikotarpiu **nepakeičia** ir nesuteikia jokių besidubliuojančių privalumų. Tokiu laikotarpiu už viską, kas yra **Saugoma** pagal **Gaminio** garantiją, atsako tik **Gaminio**, ir tai nėra **Saugoma** pagal šią **Sutartį**, neatsižvelgiant į **Gaminio** gebėjimą įvykdyti savo įsipareigojimus.
- Šioje **Sutartyje** numatyta **Apsauga** apsiriboja tik ta, kuri yra konkrečiai apibrėžta šiame dokumente ir yra taikytina pagal **Jūsų Sutartį**. Visa tai, kas nėra konkrečiai nurodyta šiame dokumente, nėra **Saugoma** (įskaitant (bet neapsiribojant) bet kokias mokymo paslaugas, kurias atskirai teikia „Microsoft“ arba „Microsoft“ filialai).
- Jūsų** pareigos: **Jūsų** pareiga yra reguliariai kurti visos programinės įrangos ir (arba) duomenų atsargines kopijas, ypač prieš pradėdant naudotis paslaugomis, **Saugomomis** pagal šią **Sutartį**. Programinės įrangos ir (arba) duomenų perkėlimo ar atkūrimo paslaugos nėra **Saugomos**.
- Aptarnavimo incidento, kurio metu **Mes** arba **Mūsų Paslaugų teikėjas** nenustato **Gedimo**, **Jūs** atsakote už visas su tokiu aptarnavimu susijusias išlaidas, įskaitant bet kokius siuntimo mokesčius.

APSAUGOS PLANO VARIANTAI

(Nurodyti **Jūsų Pirkimo užsakyme** ir taikomi **Jums**.)

Išsamią informaciją apie **Jūsų Aptarnavimo sutartį** rasite adresu <https://mybusinessservice.surface.com>.

Sudarius šią **Sutartį** suteikiama **Apsauga**, kuri yra aprašyta skirsnyje „Kas yra **Saugoma** – Bendrosios nuostatos“ ir kuri taip pat apima **Gedimus**, vadovaujantis toliau nurodytomis nuostatomis:

SAUGOMI GAMINIAI PAGAL „SURFACE HUB“ PLANĄ

„Surface Hub“ serijos įrenginys ir visi kiti komponentai, esantys originalioje įrenginio pakuotėje, pavyzdžiui, „Surface“ prekės ženklo priedai ir maitinimo blokas su prijungimo laidais (jei yra), yra **Saugomi** pagal šį **Planą**.

APSAUGA PAGAL „SURFACE HUB“ PLANĄ

Pagal **Jūsų** turimą „Surface Hub“ **Planą Jums** taikoma **Apsauga** galioja ne daugiau kaip trys (3) **Pretenzijoms** dėl **Saugomo gaminio Remonto**, vienai (1) **Pretenzijai** dėl pakeitimo **Pakaitiniu gaminiumi** ir ne daugiau kaip vienai (1) **Pretenzijai** dėl „Surface“ prekės ženklo pažymėtų priedų ir maitinimo blokų, kai jie būna pridėti originalioje įrenginio pakuotėje (kaip nurodyta toliau pateiktoje lentelėje), kad per **Sutarties Terminą** įvykus **Gedimui** būtų galima atlikti **Jūsų įrenginio Remontą** ir (arba) jį pakeisti **Pakaitiniu gaminiumi**, atsižvelgiant į **Atsakomybės ribą**.

PASIEKUS **PRETENZIJŲ DĖL „SURFACE HUB“ SERIJOS ĮRENGINIŲ LIMITĄ**, **APSAUGA PAGAL ŠĮ PLANĄ** BAIGSIS NEATSIŽVELGIANT Į LIKUSĮ LAIKĄ PAGAL GALIOJANČIOS **SUTARTIES TERMINĄ**.

SAUGOMI GAMINIAI	DIDŽIAUSIAS PRETENZIJŲ DĖL APSAUGOS SKAIČIUS
„Surface Hub“ serijos įrenginys	trys (3) dėl Remonto ir viena (1) dėl Pakaitinio gaminio
Maitinimo blokas su prijungimo laidais, kai jis būna pridėtas originalioje įrenginio pakuotėje	viena (1)
„Surface“ prekės ženklo pažymėti priedai, kai jie būna pridėti originalioje įrenginio pakuotėje	viena (1) vienam priedui

ADMINISTRAVIMO MOKESTIS

Pagal **Jūsų „Surface Hub“ Planą Administracinio mokesčio** mokėti nereikia.

PAKAITINIO GAMINIO APSAUGA

Pagal šį Planą suteiktas Pakaitinis gaminys automatiškai bus laikomas Saugomu gaminiu, nurodytu šios Sutarties nuostatose, o tokio Pakaitinio gaminio Apsauga tęsis likusį Jūsų šiuo metu turimos Sutarties Terminą (darant prielaidą, kad pagal Jūsų šiuo metu turimą Terminą yra likę laiko ir nebuvo pasiekta Atsakomybės riba). Suteikus Pakaitinį gaminį Jūsų esamas Sutarties Terminas nebus pratęstas.

KAS NĖRA SAUGOMA – IŠIMTYS

ŠI APTARNAVIMO SUTARTIS NEAPIMA JOKIŲ PRETENZIJŲ, SUSIJUSIŲ SU:

- a) atsitiktinė žala. Atsitiktinė žala – tai žala, atsiradusi dėl netyčinio Saugomo gaminio numetimo, skysčio išsiliejimo arba ekrano sudaužymo;
- b) anksčiau atsiradusiais pažeidimais, su kuriais Jūs susidūrėte arba kurie Jums žinomi (anksčiau atsiradę pažeidimai reiškia su Gaminio susijusius pažeidimus arba defektus, kurie buvo atsiradę dar prieš sudarant šią Sutartį);
- c) Jūsų pačių arba Jūsų atstovo atliktu netinkamu pakavimu ir (arba) transportavimu, dėl kurio Gaminys sugadinamas transportavimo metu, įskaitant netinkamą Gaminio pritvirtinimą transportavimo metu;
- d) bet kokia nenumatyta ar netiesioginė žala arba netiesioginiai nuostoliai, įskaitant (bet neapsiribojant): i) turtinę žalą, prarastą laiką, prarastus duomenis ar negautas pajamas dėl apibrėžto Gedimo, bet kokio neapibrėžto mechaninio / elektros gedimo, „Microsoft“, jos filialų ar bet kokios kitos šalies atskirai teikiamas mokymo paslaugas, arba bet kokios kitos rūšies žalą, susijusią su Gaminio, įskaitant (bet neapsiribojant) bet kokią neapsaugotą įrangą, naudojamą kartu su Gaminio; ii) paslaugų teikimo vėlavimą arba negalėjimą teikti paslaugų dėl bet kokios priežasties; iii) bet kokių dalių / komponentų neprieinamumą; iv) bet kokias Jūsų patirtas išlaidas, susijusias su perdarymais, pritaikytais Gaminio, pavyzdžiui, trečiųjų šalių stovais, laikikliais, pritaikytomis nišomis ir pan.; arba v) Pakaitinį gaminį, kuris yra kito modelio, dydžio, matmenų ar spalvos nei originalus Saugomas gaminys;
- e) modifikacijomis, reguliavimais, pakeitimais, manipuliacijomis ar Remontu, kurį atliko ne Mūsų įgaliotas Paslaugų teikėjas arba tai buvo padaryta ne pagal Gamintojo specifikacijas;
- f) pažeidimais dėl užšalimo, perkaitimo, rūdžių, korozijos, deformacijos ar išlenkimo;
- g) Gaminio nusidėvėjimu arba laipsnišku eksploatacinių savybių blogėjimu;
- h) tyčiniu kenksmingu, žalingu, piktavališku, neatsargiu ar agresyviu elgesiu su Gaminio, dėl kurio jis pažeidžiamas ir (arba) sugadinamas;
- i) Jūsų gaminio sugadinimu arba veikimo sutrikimu, atsiradusiu dėl skaitmeninio turinio ar programinės įrangos (iš anksto įdiegtos ar kitokios), įskaitant (bet neapsiribojant) programinės įrangos viruso veikimą, programinės įrangos atnaujinimų neprieinamumą arba bet koki kitą programinės įrangos / skaitmeninės įrangos veikimo sutrikimą;
- j) praradimu, vagyste, piktavališku kenkimu ar dingimu;
- k) atsitiktiniais įvykiais, įskaitant (bet neapsiribojant) riaušes, branduolinę spinduliuotę, karą / priešišką valdžios aktą ar ketinimą, veiksmus ar radioaktyviąją taršą, aplinkos sąlygas, oro sąlygų ar gamtos pavojų poveikį, griūtį, sproginimą ar susidūrimą su kitu objektu, gaisrą, bet kokios rūšies kritulius ar drėgmę, žaibą, purvą / smėlį, dūmus arba kitus telekomunikacijų veikimo sutrikimus;
- l) Gamintojo rekomenduojamos techninės priežiūros neatlikimą, Gaminio eksploatavimu ir (arba) laikymu sąlygomis, neatitinkančiomis Gamintojo specifikacijų ar instrukcijų;
- m) Gaminiais, kuriems taikomas Gamintojo atšaukimas, garantija ar perdirdimas siekiant ištaisyti dizaino ar komponentų trūkumus, netinkamą konstrukciją ar Gamintojo klaidą neatsižvelgiant į Gamintojo galimybes sumokėti už tokį Remontą;
- n) Gaminiais, kurių serijos numeriai pašalinti arba pakeisti;
- o) bet kokių būdu Jūsų gaminio padaryta kosmetinė žala, įskaitant įbrėžimus, nubrėžimus ir įlenkumus, išskyrus atvejus, kai dėl tokios kosmetinės žalos prarandamas funkcionalumas;
- p) įprastine periodine ar profilaktine technine priežiūra, reguliavimu, modifikavimu ar aptarnavimu;
- q) priedais ar papildomais elementais, kurie nėra išvardyti pirmiau pateiktoje nuostatose „Saugomas gaminys“ (neatsižvelgiant į tai, ar „Microsoft“ juos buvo nuo pat pradžių pateikusi vienoje visą pirkinį apimančioje pakuotėje);
- r) komponentų, kuriems netaikoma originali Gaminio Gamintojo garantija, arba bet kokių neveikiančių / maitinimo šaltinio neturinčių dalių, įskaitant (bet neapsiribojant) plastikines dalis arba kitas dalis, pavyzdžiui, priedų kabelius, baterijas (išskyrus atvejus, kai šioje Sutartyje nurodyta kitaip), jungtis, laidus, saugiklius, klaviatūras, plastikinius korpusus arba formas, jungiklius ir laidus, kaina;
- s) atsakomybe ar žala turtui, bet kokio asmens sužalojimu ar mirtimi, įvykusia dėl Gaminio arba pagal šios Sutarties nuostatas pateikto Pakaitinio gaminio eksploataavimo, techninės priežiūros ar naudojimo;
- t) bet kokiomis išlaidomis, atsirandančiomis dėl bet kokio sunaudoti skirto daikto gedimo;
- u) bet kokia Pretenzija, su kuria nebuvo pateiktas Jūsų Pirkimo užsakymas, išskyrus atvejus, kai Mes sutinkame perkelti Sutarties naudą;
- v) bet kokia Pretenzija dėl programinės įrangos ar duomenų atkūrimo arba duomenų gavimo iš Jūsų Gaminio;
- w) bet kokiais nuostoliais, žala, atsakomybe ar išlaidomis, tiesiogiai ar netiesiogiai atsiradusiomis dėl arba kylančiomis iš bet kokio kompiuterio, kompiuterinės sistemos, kompiuterinės programos, kenkėjiško kodo, kompiuterinio viruso, kompiuterinio proceso ar bet kokios kitos elektroninės sistemos naudojimo ar veikimo siekiant sukelti žalą;
- x) bet kokia Pretenzija ar nauda pagal šią Sutartį, jei dėl Remonto ar Pakaitinio gaminio suteikimo arba bet kokios kitos kitos naudos suteikimo Mums būtų imta taikyti sankcijas, draudimus ar apribojimus pagal Jungtinių Tautų rezoliucijas, prekybos ar ekonomines sankcijas, Europos Sąjungos, Jungtinės Karalystės, Jungtinių Amerikos Valstijų įstatymus ar kitus galiojančius teisės aktus;
- y) bet kokiais nuostoliais, atsirandančiais dėl neteisėtos prieigos prie bet kokios sistemos, programinės ar aparatinės įrangos arba jos naudojimo, arba dėl bet kokio duomenų ar programinės įrangos modifikavimo, perprogramavimo, sunaikinimo ar ištrynimo bet kokiomis priemonėmis.

KAIP PATEIKTI PRETENZIJĄ

SVARBU: PRETENZIJOS PATEIKIMAS SAVAI MENEREIŠKIA, KAD JŪSŲ GAMINIO GEDIMAS YRA SAUGOMAS PAGAL ŠIĄ APTARNAVIMO SUTARTĮ. KAD PRETENZIJA BŪTŲ NAGRINĖJAMA, PIRMIAUSIA TURITESUSISIEKTI SU MUMIS, KAD GALĖTUME ATLIKTI PIRMINĘ JŪSŲ TURIMO GAMINIO GEDIMO DIAGNOZĘ. ŠIA SUTARTIMI NETEIKIAMA APSAUGA NUO JOKIOS ŽALOS, KURI JŪSŲ GAMINIUI BUVO SUKELTA DĖL NELEISTINO REMONTO.

Paruoškite **Jūsų Pirkimo užsakymą** ir paskambinkite **Mums** telefono numeriu, nurodytu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, arba apsilankykite <https://mybusinessservice.surface.com>. **Mūsų** įgaliojimai atstovai nedelsdami išsiaiškinti informaciją apie problemą, su kuria **Jūs** susidūrėte naudodami **Gaminį** ir pirmiausia bandys ją išspręsti telefonu ir (arba) nuotoliniu būdu. Jei **Mums** nepavyks išspręsti problemos telefonu ir (arba) nuotoliniu būdu, **Jums** bus suteiktas **Pretenzijos** aptarnavimo užklauskos numeris ir tolesni nurodymai, kaip gauti **Jūsų Gaminio** aptarnavimą.

Prašome nepristatyti ir negrąžinti **Jūsų Gaminio Mažmenininkui** ir niekur **Jūsų gaminio** nesiųsti, nebent **Mes** nurodysime **Jums** tai daryti. Jei **Mes** nurodome **Jums** pristatyti **Gaminį** šalia **Jūsų** esančiam **Paslaugų teikėjui** arba **Mažmenininkui**, arba jei **Jums** nurodoma išsiųsti **Gaminį** paštu kitur (pvz, į įgaliojimą sandėliavimo centrą), būtinai kartu su **Jūsų Gaminiumi** pateikite visus toliau nurodytus dalykus:

- defektų turintį **Gaminį**;
- Jūsų Pirkimo užsakymo** kopiją;
- trumpą raštu pateiktą problemos, su kuria **Jūs** susidūrėte naudodami **Gaminį**, aprašymą; ir
- aiškiai užrašytą **Jūsų Pretenzijos** aptarnavimo užklauskos numerį, kurį **Mes Jums** suteikėme.

PASTABA. Jei **Mes** prašome **Jūsų** paštu išsiųsti **Gaminį** kitur, **Mes** pateiksime **Jums** konkrečius nurodymus, kaip atlikti **Gaminio** siuntimą paštu. Jei siunčiate paštu **Mums**, apmokėsime siuntimo į **Jūsų** buvimo vietą ir iš jos kainą, jei **Jūs** laikysitės visų nurodymų. Labai prašome **Jūsų** būti atsargiems transportuojant ir (arba) siunčiant **Gaminį**, nes **Mes** neatsakome už jokių krovinių gabenimo mokesčius ar žalą, atsiradusią dėl **Jūsų** netinkamai atlikto supakavimo.

Apsauga suteikiama tik reikalavimus atitinkančiam **Remontui**, kurį atlieka **Mūsų** įgaliojamas **Paslaugų teikėjas, Mažmenininkas** ar sandėliavimo centras. Jei patvirtintos **Pretenzijos** nagrinėjimo metu baigiasi **Jūsų Terminas, Apsauga** pagal šią **Sutartį** bus pratęsta iki tos dienos, kai patvirtinta nagrinėjama **Pretenzija** bus visiškai patenkinta pagal šios **Sutarties** sąlygas.

KAIP BUS TEIKIAMOS PRETENZIJOS

Patvirtinus **Apsaugą** defektų turinčio **Gaminio** aptarnavimas gali būti teikiamas bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų arba jais visais:

- pirma, **Mūsų** įgaliojimai „Microsoft“ IT agentai gali bandyti išspręsti problemą telefonu ir (arba) nuotoliniu būdu.
- Jei **ištaisyti** telefonu ir (arba) nuotoliniu būdu nepavyksta, **Mes** galime į **Saugomo gaminio** vietą atsiųsti įgaliojatą „Microsoft“ specialistą, kad jis išsamiau įvertintų problemą ir bandytų atlikti būtiną **Remontą** vietoje.
 - Remontas**, kuriam taikoma **Apsauga**, bus vykdomas toje vietoje, kurioje **Pretenzijos** nagrinėjimo metu bus **Saugomas gaminys. Apsauga** apima darbo ir (arba) dalių, kurios yra būtinos siekiant atkurti tinkamą **Saugomo gaminio** veikimą po **Gedimo**, kuriam taikoma **Apsauga**, kainą.
- Jei bet kuriuo metu **Mes** nuspręsimė, kad **Saugomo gaminio ištaisyti** nuotoliniu būdu arba vietoje negalima, **Mes** pasirūpinsime saugiu defektų turinčio **Gaminio** pašalinimu / išėmimu ir atsiuntimu į **Mūsų** įgaliojatą aptarnavimo centrą.
 - Atlikus defektų turinčio **Saugomo gaminio Remontą** arba **Mums** nusprendus, kad būtinas **Pakaitinis gaminys**, **Mes** taip pat pasirūpinsime saugiu šio **suremontuoto** arba **Pakaitinio gaminio** atsiuntimu bei baziniu pakartotiniu jo įdiegimu.

Jei patvirtintos **Pretenzijos** nagrinėjimo metu baigiasi **Jūsų Terminas, Apsauga** pagal šią **Aptarnavimo sutartį** bus pratęsta iki tos dienos, kai patvirtinta nagrinėjama **Pretenzija** bus visiškai patenkinta pagal **Jūsų Sutarties** nuostatas. Baigus tokios **Pretenzijos** nagrinėjimą **Apsauga** pagal šią **Sutartį** nebebus teikiama.

ATNAUJINIMAS

Apsauga pagal šią **Aptarnavimo sutartį** nėra atnaujinama.

PERLEIDIMAS

Jūs negalite perleisti **Apsaugos** pagal šią **Aptarnavimo sutartį** jokiai kitai šaliai ar gaminiumi.

ATŠAUKIMAS

JŪSŲ TEISĖ ATŠAUKTI

Šią **Sutartį Jūs** galite bet kada atšaukti informuodami **Mus** apie prašymą dėl atšaukimo toliau nurodytais kontaktiniais duomenimis.

Jūs galite parašyti **Mums** el. paštu msespbus@microsoft.com arba **Mums** paskambinti telefono numeriu, pateiktu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Taip pat **Jūs** galite **Mums** parašyti adresu Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Airija. **Jūs** galite naudoti atšaukimo formą, pateiktą šio sąlygų dokumento pabaigoje.

Jei prašymą dėl atšaukimo **Jūs** pateiksite per trisdešimt (30) dienų nuo **Sutarties** sudarymo datos, **Jums** bus grąžinta šimtas procentų (100 %) **Jūsų** sumokėtos **Sutartyje** nurodytos kainos / mokesčio, atėmus bet kokias **Mūsų** apmokėtas **Pretenzijas**.

Jei prašymą dėl atšaukimo **Jūs** pateiksite praėjus daugiau nei trisdešimčiai (30) dienų nuo **Sutarties** sudarymo datos, **Jums** bus suteikta proporcinga kompensacija už **Jūsų** sumokėtą **Sutartyje** nurodytą kainą / mokestį, atėmus bet kokias **Mūsų** apmokėtas **Pretenzijas**.

MŪSŲ TEISĖ ATŠAUKTI

Jei **Mes** atšauksime šią **Sutartį**, **Mes** informuosime **Jūs** apie tai raštu ne vėliau kaip prieš trisdešimt (30) dienų iki atšaukimo įsigaliojimo dienos. Toks pranešimas bus išsiųstas **Jūsų** adresu, pateiktu **Mūsų** turimoje byloje (el. paštu arba fiziniu adresu, pagal poreikį), nurodant tokio atšaukimo priežastį ir

įsigaliojimo datą. Jei **Mes** atšauksime šią **Sutartį**, **Jums** bus grąžinta proporcinga suma pagal tuos pačius kriterijus, kurie yra nurodyti pirmiau, ir nebus taikomas atšaukimo mokestis.

Šią **Sutartį** **Mes** galime atšaukti tik dėl toliau nurodytų priežasčių:

- jei **Jūs** neapmokate **Sutarties** įsigijimo kainos / mokesčio;
- jei **Jūs** tyčia pateikiate reikšmingai klaidingą informaciją; arba
- jei **Jūs** reikšmingai pažeidžiate savo pareigas, susijusias su **Gaminio** arba jo naudojimu pagal šią **Sutartį**.

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

Mes visada siekiame teikti **Jums** aukščiausios kokybės paslaugas. Tačiau jei aptarnavimas **Jūsų** netenkiną, praneškite apie tai vienam iš **Mūsų** atstovų telefono numeriu, nurodytu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, arba el. paštu msepsbus@microsoft.com.

Mes pateiksime atsakymą per penkias (5) darbo dienas nuo tada, kai **Mes** gausime **Jūsų** skundą. Jei per šį laiką neįmanoma pateikti **Jums** išsamaus atsakymo (pvz., dėl to, kad reikia atlikti išsamų tyrimą), **Mes** pateiksime **Jums** laikiną atsakymą, kuriame **Jums** nurodysime, kas daroma, kad **Jūsų** skundas būtų išnagrinėtas, kada ir iš ko **Jūs** galite tikėtis išsamaus atsakymo. Daugeliu atvejų **Jūsų** skundas bus išspręstas per keturias (4) savaites.

PRIVATUMAS IR DUOMENŲ APSAUGA

DUOMENŲ APSAUGA

Mes esame įsipareigoję saugoti ir gerbti **Jūsų** privatumą vadovaudamiesi galiojančiais duomenų apsaugos teisės aktais (toliau – Teisės aktai). Pagal Teisės aktų reikalavimus Duomenų valdytojas yra „Microsoft“ ir Administratorius. Sudarydami šią **Aptarnavimo sutartį** **Jūs** suprantate ir pripažįstate, kad teikdami šioje **Sutartyje** numatytas paslaugas **Mes** galime rinkti ir tvarkyti duomenis **Jūsų** vardu. Toliau apibendrinami pagrindiniai būdai, kuriais **Mes** tvarkome **Jūsų** asmens duomenis. Daugiau informacijos rasite **Mūsų** interneto svetainėje <https://privacy.microsoft.com>.

KAIP NAUDOJAME JŪSŲ ASMENS DUOMENIS IR SU KUO JUOS BENDRINAME

Asmens duomenis, t. y. bet kokią informaciją, susijusią su identifiukuotu ar identifiukuojamu fiziniu asmeniu, kuriuos **Mes** turime apie **Jus**, **Mes** tvarkysime toliau nurodytais būdais:

- Pretenzijų** teikimo ir kitais su tuo susijusiais tikslais. Tai gali apimti automatizuotomis priemonėmis priimamus sprendimus, kurie yra s kirti **Mūsų** ir **Jūsų** **Sutarčiai** vykdyti;
- tyrimų ar statistikos tikslais. Tai daroma **Mūsų** teisėtai interesais: kad **Mes** galėtume analizuoti veiklos istoriją, tobulinti reitingavimo algoritmus ir prognozuoti būsimą poveikį verslui, toliau plėtoti komercinius interesus, didinti produktų pasiūlą ir kurti naujas sistemas bei procesus, taip pat dėl teisinių prievolių, nustatytų ne ES jurisdikcijoje;
- siekdami **Jums** suteikti informaciją, produktus ar paslaugas, kurių **Jūs** iš **Mūsų** prašote arba kurios, **Mūsų** manymu, gali **Jus** dominti, jei sutikote, kad su **Jumis** būtų susisiekti tokiais tikslais;
- siekdami **Jums** pranešti apie **Mūsų** aptarnavimo pakeitimus. Taip darome dėl **Mūsų** teisinių ir reguliavimo įsipareigojimų;
- siekdami apsaugoti nuo sukčiavimo, pinigų plovimo, terorizmo finansavimo ir įvykdyti bendrus teisinius ar reguliavimo įsipareigojimus. Tai būtina **Mums** vykdam savo teisinius ir reguliavimo įsipareigojimus, nustatytus ES jurisdikcijoje.

JŪSŲ ASMENS DUOMENŲ ATSKLEIDIMAS

Mes galime atskleisti **Jūsų** asmens duomenis trečiosioms šalims, dalyvaujančioms teikiant **Mums** produktus ar paslaugas, arba paslaugų teikėjams, kurie teikia paslaugas **Mūsų** vardu. Tai grupės įmonės, agentai, trečiosios šalys administratorės, draudikai, kredito agentūros, sukčiavimo aptikimo agentūros, buhalteriai, reguliavimo institucijos ir kitos įstatymų nustatytos tarnybos.

TARPTAUTINIS DUOMENŲ PERDAVIMAS

Asmens duomenys, kuriuos **Mes** iš **Jūsų** renkame, gali būti perduodami, tvarkomi ir saugomi ne Jungtinėje Karalystėje ir ne Europos ekonominėje erdvėje (toliau – EEE). Šiuo metu asmens duomenis už JK ir EEE ribų **Mes** perduodame į JAV. Perduodami **Jūsų** asmens duomenis už JK ir EEE ribų **Mes** imsimės visų būtinų veiksmų, kad užtikrintume, jog jie būtų tvarkomi saugiai ir laikantis šio privatumo pranešimo bei teisės aktų reikalavimų. Kad apsaugotume duomenis, dirbdami su tokiomis šalimis **Mes** naudojame Europos Komisijos patvirtintas Standartines sutarčių sąlygas. Susisiekite su mumis, jei norite gauti apsaugos priemonių, kurias **Mes** naudojame perduodami **Jūsų** duomenis, kopiją.

JŪSŲ TEISĖS

EEE esantys asmenys gali naudotis su jų asmenine informacija susijusiomis teisėmis. Šios teisės taikomos tik tam tikromis aplinkybėmis ir joms taikomos tam tikros teisinės išimtys. Šios teisės apima teisę prašyti, kad pateiktume **Mūsų** turimos **Jūsų** asmeninės informacijos kopiją.

Jūs turite teisę:

- bet kuriuo metu nesutikti su **Jūsų** asmens duomenų tvarkymu tiesioginės rinkodaros tikslais;
- nesutikti su **Jūsų** asmens duomenų tvarkymu, jei tvarkymas grindžiamas **Mūsų** teisėtais interesais;
- susipažinti su **Mūsų** turimais asmens duomenimis ir gauti jų kopiją bei informaciją apie tai, kaip ir koku pagrindu šie asmens duomenys tvarkomi;
- prašyti, kad **Jūsų** asmens duomenys būtų ištrinti;
- prašyti atnaujinti arba ištaisyti netinkamus, neišsamius ar netikslus duomenis;
- apriboti **Jūsų** duomenų tvarkymą;
- prašyti, kad **Jūsų** asmens duomenis **Mes** pateiktume **Jums** susistemintu, įprastai naudojamu, kompiuterio skaitomu formatu, arba **Jūs** galite prašyti, kad duomenys būtų tiesiogiai perkelti kitam duomenų valdytojiui, tačiau kiekvienu atveju tą galite daryti tik jei duomenys tvarkomi remiantis **Jūsų** duotu sutikimu arba su **Jumis** sudarytos sutarties vykdymu ir kai duomenys tvarkomi automatizuotomis priemonėmis;

- h) pateikti skundą vietos duomenų apsaugos institucijai; ir
- i) bet kuriuo metu atšaukti **Jūsų** sutikimą, kai duomenų tvarkymas grindžiamas **Jūsų** duotu sutikimu. Tokiu atveju tai neturi poveikio duomenų tvarkymo, vykdyto pagal duotą sutikimą iki jo atšaukimo, teisėtumui.

SAUGOJIMAS

Jūsų duomenys nebus saugomi ilgiau nei būtina ir bus tvarkomi vadovaujantis **Mūsų** duomenų saugojimo politika. Dažniausiai duomenys saugomi dešimt (10) metų nuo **Sutarties** arba verslo santykių su **Jumis** pabaigos, išskyrus atvejus, kai dėl verslo, teisinių ar reguliavimo reikalavimų **Mes** privalome duomenis saugoti ilgesnį laiką.

Jei **Jūs** turite klausimų dėl to, kaip **Mes** naudojame **Jūsų** asmens duomenis, susisiekite su **Mumis** adresu <https://privacy.microsoft.com>.

BENDROSIOS NUOSTATOS

- A. **Subrangos sutartis; Perdavimas.** **Mes** galime sudaryti subrangos sutartis arba perduoti **Mūsų** įsipareigojimų vykdymą trečiosioms šalims, tačiau tokiu būdu **Mes** nesame atleidžiami nuo **Mūsų** įsipareigojimų **Jums** vykdymo.
- B. **Atsisakymas; Atskiriamumas.** Bet kurios šalies nesugebėjimas ar delsimas įgyvendinti kokią nors šios sutarties nuostatą nėra tokios teisės atsisakymas. Jei kuri nors šių sąlygų nuostata pagal taikomus įstatymus būtų pripažinta neįgyvendinama arba negaliojančia, to kia nuostata turi būti aiškinama taip, kad atitiktų teisinius reikalavimus, o visais kitais atžvilgiais šios sąlygos lieka galioti visa apimtimi.
- C. **Pranešimai.** Aiškiai sutinkate, kad su **Jumis** būtų galima bet kokiais tikslais susisiekti bet kuriuo **Jūsų Mums** nurodytu telefono numeriu arba fiziniu ar elektroniniu adresu. Visi su šia **Sutartimi** susiję pranešimai ar prašymai bus pateikiami raštu ir gali būti siunčiami bet kokiomis deramomis priemonėmis, įskaitant paštą, el. paštą, tekstines žinutes ar patvirtintus skubų pristatymą teikiančius kurjerius. **Jums** skirti pranešimai laikomi įteiktais, kai jie **Jums** išsiunčiami el. paštu, kurį **Jūs Mums** nurodėte, arba praėjus septynioms (7) dienoms nuo laiško išsiuntimo **Jūsų** nurodytu adresu.
- D. **Teisė. Sutarčiai** taikoma Lietuvos Respublikos teisė, o jos teismai turi neišimtinę jurisdikciją nagrinėti bet kokius šios **Sutarties** šalių ginčus.

VISAS SUSITARIMAS

Ši **Aptarnavimo sutartis**, įskaitant **Pirkimo užsakymą**, sąlygas, apribojimus ir išimtis, sudaro visą **Mūsų** ir **Jūsų** susitarimą, ir joks pareiškimas, pažadas ar sąlyga, kurie čia nėra nurodyti, nekeičia šių nuostatų, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

„Microsoft“ ir „Surface“ yra „Microsoft“ įmonių grupės prekės ženklai.

Atšaukimo forma

Jei norite atšaukti Sutartį, prašome užpildyti ir atsiųsti šią formą.

- Siunčiama adresu: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Airija arba el. paštu msespbus@microsoft.com:

- Atšaukiu Sutartį, kurią sudariau dėl šio (-ų) įrenginio (-ų):

Nežinote, kurį įrenginį turite? [Sužinokite čia](#)

- Kliento vardas, pavardė (pavadinimas):

- Įrenginio serijos numeris:

- Kliento parašas

- Data