

**„ROZSZERZONA OCHRONA SERWISOWA W ZAKRESIE SPRZĘTU MICROSOFT SURFACE HUB”****Komercyjna Umowa Serwisowa  
Warunki**

Prosimy o zachowanie niniejszego istotnego dokumentu warunków wraz z **Zamówieniem** w bezpiecznym miejscu, ponieważ oba te dokumenty będą wymagane w celu zgłoszenia **Roszczenia**. Informacje zawarte w niniejszej **Umowie** mają służyć jako cenny przewodnik pomocny w określeniu i zrozumieniu przez **Użytkownika** tego, co jest **Objęte Ochroną** w ramach **Umowy** z **Użytkownikiem**. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących informacji zawartych w niniejszej **Umowie** lub ogólnie **Ochrony Użytkownika** prosimy o kontakt z **Nami**.

**DEFINICJE**

W niniejszej **Umowie Serwisowej** następujące słowa pisane wielką literą i pogrubioną czcionką mają określone znaczenie:

- **„Administrator”**: Microsoft Ireland Operations Limited z siedzibą pod adresem One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia. Witryna internetowa [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Opłata Administracyjna”**: kwota, którą **Użytkownik** jest zobowiązany zapłacić za każde **Roszczenie**, aby otrzymać określone usługi **Objęte Ochroną** w ramach niniejszej **Umowy** (w stosownych przypadkach).
- **„Awaria”**: awaria mechaniczna i/lub elektryczna **Produktu Objętego Ochroną**, która uniemożliwia dalszą realizację zamierzonej funkcji, w tym spowodowana wadami materiałowymi lub wykonawczymi, a nie normalnym zużyciem i występuje podczas normalnego użytkowania **Produktu**.
- **„Roszczenie(-a)”**: żądanie **Objęcia Ochroną** zgodnie z niniejszą **Umową** zgłoszone przez **Użytkownika**.
- **„Limit Odpowiedzialności”**: górna granica **Naszej** odpowiedzialności wobec **Użytkownika** z tytułu jakiegokolwiek **Roszczenia** i łącznie w **Okresie Obowiązania Planu**, jak wyszczególniono w sekcji „Warianty Planu Ochrony”.
- **„Producent”, „Microsoft”**: Producent **Produktu** stanowiącego oryginalny sprzęt. Witryna internetowa: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Plan”**: określona sekcja „Warianty Planu Ochrony” w niniejszej **Umowie**, którą **Użytkownik** wybrał i zakupił zgodnie z potwierdzeniem w **Zamówieniu Użytkownika**.
- **„Ochrona”, „Objęte Ochroną”**: ma znaczenie nadane w punkcie „Co jest objęte ochroną — informacje ogólne” niniejszej **Umowy**.
- **„Produkt Objęty Ochroną”, „Produkt”**: kwalifikujące się urządzenia z serii **Microsoft** Surface Hub zakupione przez **Użytkownika**, które mają zostać **Objęte Ochroną** w ramach niniejszej **Umowy**.
- **„Zamówienie”**: numerowany dokument potwierdzający datę zakupu do celów zawarcia niniejszej **Umowy** w odniesieniu do **Produktu Objętego Ochroną**, imię i nazwisko oraz adres **Użytkownika**, **Okres Obowiązania Ochrony w ramach Umowy** oraz zakupiony **Plan**. Niniejsza **Umowa** jest nieważna bez **Zamówienia**.
- **„Naprawa(-y)”**: działania podejmowane przez **Nas** lub **Naszego Usługodawcę** w celu naprawy lub przywrócenia **Objętego Ochroną Produktu Użytkownika** do stanu prawidłowego działania w po **Awarii Objętej Ochroną**. Częściami używanymi do **Naprawy Produktu Objętego Ochroną** mogą być nowe, używane, odnowione lub nieoryginalne części **Producenta**, które działają zgodnie ze specyfikacjami fabrycznymi oryginalnego **Produktu**.
- **„Wymiana” lub „Produkt Wymieniony”**: przedmiot przekazany **Użytkownikowi** za **Naszym** pośrednictwem w przypadku, gdy stwierdzimy, że **Produkt Objęty Ochroną** nie nadaje się do **Naprawy**. Zastrzegamy sobie prawo do **Wymiany Produktu Objętego Ochroną** na nowy, odtworzony lub odnowiony przedmiot o takich samych lub podobnych cechach i funkcjonalności. Nie gwarantujemy, że **Produkt Wymieniony** będzie dokładnie tym samym modelem, o takim samym rozmiarze, wymiarach lub kolorze co poprzedni **Produkt Objęty Ochroną**.
- **„Sprzedawca”**: sprzedawca upoważniony przez firmę **Microsoft** do zaoferowania niniejszej **Umowy Użytkownikowi**.
- **„Umowa Serwisowa”, „Umowa”**: niniejszy dokument wyszczególniający wszystkie postanowienia, warunki, wyłączenia i ograniczenia dotyczące **Ochrony** w ramach **Umowy Serwisowej** firmy **Microsoft** dotyczącej rozszerzonej ochrony serwisowej urządzeń Surface Hub, przekazany **Użytkownikowi** po dokonaniu zakupu u **Naszego Sprzedawcy**.
- **„Usługodawca”**: podmiot wykonujący **Naprawę** upoważniony przez **Nas** do **Naprawy Objętego Ochroną Produktu Użytkownika**.
- **„Okres Obowiązania”**: okres wskazany w **Zamówieniu Użytkownika**, stanowiący czas obowiązywania postanowień niniejszej **Umowy**.
- **„My”, „Nas”, „Nasz”**: strona lub strony zobowiązane do świadczenia usług objętych niniejszą **Umową** jako świadczenie dawca/podmiot zobowiązany do wykonania **Umowy**, a także do obsługi administracyjnej w ramach niniejszej **Umowy** jako **Administrator**.
- **„Użytkownik”, „Użytkownika”**: nabywca/właściciel **Produktu Objętego Ochroną** na mocy postanowień niniejszej **Umowy**.

**TERYTORIUM**

Niniejsza **Umowa Serwisowa** jest ważna i może zostać zawarta wyłącznie w Polsce.

**OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY SERWISOWEJ — DATA WEJŚCIA OCHRONY W ŻYCIE**

**Ochrona** na wypadek **Awarii** rozpoczyna się w momencie wygaśnięcia oryginalnej gwarancji **Producenta** na części oryginalne i/lub robociznę i trwa przez pozostały **Okres Obowiązania** wskazany w **Zamówieniu Użytkownika** lub do momentu wyczerpania **Limitu Odpowiedzialności**, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

## WARUNKI OBJĘCIA PRODUKTU OCHRONĄ

Aby kwalifikować się do objęcia **Ochroną** na podstawie niniejszej **Umowy Serwisowej**, **Produkt** musi: (i) być **Produktem Objętym Ochroną**, (ii) zostać zakupiony od firmy **Microsoft** lub autoryzowanego **Sprzedawcy** oraz (iii) być objęty co najmniej dwunastomiesięczną (12-miesięczną) gwarancją **Producenta** dołączoną do **Produktu**.

## CO OBEJMUJE OCHRONA — INFORMACJE OGÓLNE

W **Okresie Obowiązania** opisanym w sekcji „**Okres Obowiązania Umowy Serwisowej** — Data Wwejscia Ochrony w Życie”, w przypadku **Roszczenia Objętego Ochroną**, według **Naszego** wyłącznego uznania, niniejsza **Umowa** zapewnia:

- i. robocizną i/lub części niezbędne do **Naprawy Produktu Objętego Ochroną**; lub
- ii. **Wymianę** na **Produkt Objęty Ochroną**, zamiast **Naprawy**; lub
- iii. bezpośrednią **Wymianę** na **Produkt Objęty Ochroną**, jeśli zostało to wyszczególnione w opisie **Planu Użytkownika**.

Dokonywane **Naprawy** lub **Wymiany Produktu Użytkownika** zgodnie z postanowieniami niniejszej **Umowy**. Jeśli podejmiemy decyzję o **Wymianie Produktu Użytkownika**, postęp technologiczny może spowodować że **Produkt Wymieniony** będzie miał niższą cenę sprzedaży niż poprzedni **Produkt Objęty Ochroną**, przy czym kwota różnicy w cenie **Produktu Wymienionego** nie podlega zwrotowi. Wszelkie części lub zespoły **Wymienione** na podstawie niniejszej **Umowy** stają się w całości **Naszą** własnością. W przypadku, gdy **Wymiana** ma zastosowanie i jest zapewniana zamiast **Naprawy**, wszelkie akcesoria, dodatki i/lub urządzenia peryferyjne, które są zintegrowane z **Produktem**, ale nie zostały dostarczone i dołączone przez **Producenta** w opakowaniu i przy pierwotnej sprzedaży **Produktu Objętego Ochroną** nie będą objęte **Wymianą**.

Szczegółowe informacje znajdują się w sekcji „**Warianty Planu Ochrony**”, która ma zastosowanie do **Planu Użytkownika**.

## WAŻNE UWAGI DOTYCZĄCE OCHRONY ZAPEWNIANEJ NA PODSTAWIE NINIEJSZEJ UMOWY SERWISOWEJ

- A. W przypadku zapewnienia przez **Nas** **Wymiany Użytkownikowi** zastosowanie może mieć jedno lub wszystkie z poniższych postanowień.
  - ▶ Zastrzegamy sobie prawo do **Wymiany** wadliwego **Produktu** na nowy, odtworzony lub odnowiony produkt o takich samych lub podobnych cechach i funkcjonalności, który może nie być dokładnie tym samym modelem o takim samym rozmiarze, wymiarach lub kolorze co pierwotny **Produkt**.
  - ▶ Postęp technologiczny może skutkować tym, że **Produkt Wymieniony** będzie miał wartość detaliczną lub cenę rynkową niższą niż pierwotny **Produkt** i w takiej sytuacji niniejsza **Umowa** nie gwarantuje **Użytkownikowi** zwrotu kosztów z tytułu różnicy w cenie.
  - ▶ Wszelkie części, elementy lub całe zespoły **Produktu Wymienione** na podstawie niniejszej **Umowy** stają się w całości **Naszą** własnością.
- B. **Ochrona** opisana w niniejszej **Umowie** nie zapewnia **Wymiany** ani żadnych podwójnych korzyści w okresie obowiązywania gwarancji **Producenta**. W takim okresie za wszystkie przedmioty **Objęte Ochroną** w ramach gwarancji **Producenta** wyłączną odpowiedzialność ponosi **Producent**, a **Ochrona** w ramach niniejszej **Umowy** nie przysługuje; niezależnie od zdolności **Producenta** do wypełnienia jego zobowiązań.
- C. **Ochrona** wynikająca z niniejszej **Umowy** jest ograniczona do zakresu szczegółowo opisanego w niniejszym dokumencie, mającym zastosowanie do **Umowy Użytkownika**. Wszystko, co nie zostało w niej jednoznacznie wyrażone, nie jest **Objęte Ochroną** (w tym między innymi wszelkie usługi szkoleniowe świadczone odrębnie przez firmę **Microsoft** lub podmioty powiązane firmy **Microsoft**).
- D. Obowiązki **Użytkownika**: obowiązkiem **Użytkownika** jest regularne tworzenie kopii zapasowych każdego/wszelkiego oprogramowania i/lub danych; w szczególności przed przystąpieniem do świadczenia jakichkolwiek usług **Objętych Ochroną** na podstawie niniejszej **Umowy**. Usługi przesyłania lub odzyskiwania oprogramowania i/lub danych nie są **Objęte Ochroną**.
- E. W przypadku incydentu serwisowego, w którym **Awaria** nie zostanie zidentyfikowana przez **Nas** lub **Naszego** autoryzowanego **Usługodawcę**, **Użytkownik** ponosi odpowiedzialność za wszelkie koszty związane z taką usługą, w tym wszelkie opłaty za wysyłkę.

## WARIANTY PLANU OCHRONY

(Jak wskazano w **Zamówieniu Użytkownika** i w zakresie dotyczącym **Użytkownika**.)

Szczegóły dotyczące **Umowy Serwisowej Użytkownika** można znaleźć na stronie <https://mybusinessservice.surface.com>.

Po zawarciu niniejsza **Umowa** zapewnia **Objęcie Ochroną** opisaną w sekcji „**Co Obejmuje Ochrona** — informacje ogólne”, w tym w odniesieniu do **Awarii**, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.

## PRODUKTY SURFACE HUB OBJĘTE OCHRONĄ W RAMACH PLANU

W ramach niniejszego **Planu Objęcia Ochroną** odnosi się do urządzenia z serii Surface Hub wraz z wszelkimi innymi elementami znajdującymi się ewentualnie w oryginalnym opakowaniu urządzenia, takimi jak akcesoria marki Surface i zasilacz z dołączonymi przewodami.

## PLAN OCHRONY URZĄDZEŃ SURFACE HUB

W ramach **Planu Użytkownika** dotyczącego urządzeń Surface Hub **Użytkownik** jest **Objęty Ochroną** w przypadku maksymalnie trzech (3) **Napraw** i jednego (1) **Roszczenia Wymiany Produktu Objętego Ochroną** oraz maksymalnie jednego (1) **Roszczenia** dotyczącego akcesoriów marki Surface i zasilacza, jeśli znajdują się one w oryginalnym opakowaniu urządzenia (jak pokazano w poniższej tabeli), w **Okresie Obowiązania Umowy** na **Naprawę** i/lub **Wymianę** urządzenia **Użytkownika** w przypadku **Awarii**, z zastrzeżeniem **Limitu Odpowiedzialności**.

PO WYCZERPANIU LIMITU **ROSZCZEŃ** DOTYCZĄCYCH URZĄDZENIA Z SERII SURFACE HUB **OCHRONA** W RAMACH NINIEJSZEGO **PLANU** USTAJE NIEZALEŻNIE OD CZASU POZOSTAŁEGO W RAMACH BIEŻĄCEGO **OKRESU OBOWIĄZYWANIA UMOWY**.

PRODUKTY OBJĘTE OCHRONĄ	MAKSYMALNA LICZBA ROSZCZEŃ OBJĘTYCH OCHRONĄ
Urządzenie z serii Surface Hub	trzy (3) <b>Naprawy</b> i jedna (1) <b>Wymiana</b>
Zasilacz z przewodami dołączonymi do oryginalnego opakowania urządzenia	jedno (1)
Akcesoria marki Surface, jeśli znajdują się w oryginalnym opakowaniu urządzenia	jedno (1) na każde akcesorium

### **OPŁATA ADMINISTRACYJNA**

Zgodnie z **Planem Użytkownika** dotyczącym urządzeń Surface Hub nie jest wymagana żadna **Opłata Administracyjna**.

### **OCHRONA PRODUKTU WYMIENIONEGO**

**Produkt Wymieniony** dostarczony w ramach niniejszego **Planu** będzie automatycznie uznawany za **Produkt Objęty Ochroną**, o którym mowa w postanowieniach niniejszej **Umowy**, a **Ochrona** takiego **Produktu Wymienionego** będzie realizowana przez pozostałą część bieżącego **Okresu Obowiązania Umowy Użytkownika** (przy założeniu, że w ramach bieżącego **Okresu Obowiązania Umowy Użytkownika** pozostał czas i **Limit Odpowiedzialności** nie został wyczerpany). **Wymiana** nie spowoduje przedłużenia bieżącego **Okresu Obowiązania Umowy Użytkownika**.

### **CZEGO NIE OBEJMUJE OCHRONA — WYŁĄCZENIA**

NINIEJSZA **UMOWA SERWISOWA** NIE OBEJMUJE OCHRONĄ ŻADNYCH **ROSZCZEŃ** ZWIĄZANYCH Z NASTĘPUJĄCYMI SYTUACJAMI LUB Z TAKICH SYTUACJI WYNIKAJĄCYCH:

- a) Przypadkowe uszkodzenie. Przypadkowe uszkodzenie odnosi się do przypadkowego uszkodzenia wynikającego z obsługi, co oznacza takie uszkodzenie wynikające z niezamierzonego upuszczenia **Produktu Objętego Ochroną**, rozlania płynu lub z pęknięcia ekranu.
- b) Uprzednie okoliczności lub okoliczności znane **Użytkownikowi** („Upřednie Okoliczności” odnoszą się do uszkodzeń lub wad związanych z **Produktem**, które istniały przed zawarciem niniejszej **Umowy**).
- c) Niewłaściwe opakowanie i/lub transport **Produktu** przez **Użytkownika** lub jego przedstawiciela, skutkujące uszkodzeniem **Produktu** podczas transportu, w tym niewłaściwe zabezpieczenie **Produktu** podczas transportu.
- d) Wszelkie przypadkowe lub wtórne szkody lub straty pośrednie, w tym między innymi: (i) szkody majątkowe, utracony czas, utracone dane lub utracone przychody wynikające z określonej **Awarii**, nieokreślonej **awarii** mechanicznej/elektrycznej, usług szkoleniowych świadczonych niezależnie przez firmę **Microsoft** lub jej podmioty powiązane albo inne osoby, lub jakiegokolwiek innego rodzaju szkody dotyczące **Produktu** lub z nim związane, w tym między innymi jakiegokolwiek sprzętu nieobjętego ochroną używanego w połączeniu z **Produktem**; (ii) opóźnienia w świadczeniu usług lub brak możliwości świadczenia usług z jakiegokolwiek powodu; (iii) niedostępność części/elementów; (iv) koszty poniesione przez **Użytkownika** związane z niestandardowymi instalacjami dopasowanymi do **Produktu**, takimi jak stojaki, uchwyty, niestandardowe wnętrza firm zewnętrznych itd.; lub (v) **Produkt Wymieniony**, który jest innym modelem, ma inny rozmiar, wymiary lub kolor niż oryginalny **Produkt Objęty Ochroną**.
- e) Modyfikacje, korekty, zmiany, przeróbki lub **Naprawy** dokonywane przez podmioty inne niż **Usługodawca** autoryzowany przez **Nas** lub inne niż zgodne ze specyfikacjami **Producenta**.
- f) Uszkodzenia spowodowane zamrożeniem, przegrzaniem, zardzewieniem, korozją, wypaczeniem lub zniekształceniem.
- g) Zużycie normalne w eksploatacji lub stopniowe pogorszenie wydajności **Produktu**.
- h) Celowe lub niedbałe obchodzenie się z **Produktem** w sposób szkodliwy, destrukcyjny, złośliwy, lekkomyślny lub agresywny, które skutkuje jego uszkodzeniem i/lub awarią.
- i) Uszkodzenie lub usterka **Produktu** spowodowane treściami cyfrowymi, oprogramowaniem (załadowanymi fabrycznie lub w inny sposób) lub im przypisane, w tym między innymi działanie wirusa oprogramowania, brak dostępności aktualizacji oprogramowania lub jakiegokolwiek inne nieprawidłowe działanie oprogramowania/technologii cyfrowej.
- j) Utrata, kradzież, złośliwe uszkodzenie lub zniknięcie.
- k) Zdarzenia losowe, w tym między innymi: zamieszki, promieniowanie jądrowe, działania wojenne lub wrogie, działania administracji rządowej lub skażenie radioaktywne, warunki środowiskowe, narażenie na warunki pogodowe lub zagrożenia naturalne, zawalenie, wybuch lub zderzenie z innym obiektem, pożar, wszelkiego rodzaju opady lub wilgoć, wyładowania atmosferyczne, brud/piasek, dym lub awaria innych sieci telekomunikacyjnych.
- l) Nieprzeprowadzanie zalecanej przez **Producenta** konserwacji bądź eksploatacja/przechowywanie **Produktu** w warunkach wykraczających poza specyfikacje lub instrukcje **Producenta**.
- m) **Produkty**, które podlegają wycofaniu z rynku, gwarancji lub przeróbkom dokonywanym przez **Producenta** w celu **Naprawy** wad projektu lub elementów, niewłaściwej konstrukcji, błędów **Producenta**, niezależnie od zdolności **Producenta** do pokrycia kosztów tych **Napraw**.
- n) **Produkty** z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi.
- o) Uszkodzenia kosmetyczne **Produktu**, niezależnie od sposobu, w jaki powstały, w tym rysy, zadrapania i wgniecenia, o ile takie uszkodzenia kosmetyczne nie powodują utraty funkcjonalności **Produktu**.
- p) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe.
- q) Akcesoria lub dodatkowe elementy, które nie zostały wymienione w powyższym postanowieniu „**Produkt Objęty Ochroną**” (niezależnie od tego, czy zostały one pierwotnie dostarczone przez firmę **Microsoft** w ramach pojedynczego, kompleksowego zakupu).
- r) Koszt części składowych nieobjętych oryginalną gwarancją **Producenta Produktu** lub części, które nie są niezbędne do działania/są zasilane elektrycznie, w tym między innymi: części plastikowych lub innych części, takich jak kable do akcesoriów, baterie (z wyjątkiem przypadków określonych w niniejszej **Umowie**), złącza, przewody, bezpieczniki, klawiatury, plastikowe obudowy lub osłony, przełączniki i okablowanie.
- s) Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody majątkowe, uszkodzenia ciała lub śmierć jakiegokolwiek osoby wynikające

- z działania, konserwacji lub użytkowania **Produktu** lub **Produktu Wymienionego** dostarczonego zgodnie z postanowieniami niniejszej **Umowy**.
- t) Wszelkie koszty powstałe w wyniku awarii jakiegokolwiek elementu, który ma być elementem podlegającym zużyciu.
  - u) Wszelkie **Roszczenia**, w przypadku których nie dostarczono **Zamówienia Użytkownika**, z wyjątkiem sytuacji, w których uzgodniony z **Użytkownikiem** przeniesienie świadczenia wynikającego z **Umowy**.
  - v) Wszelkie **Roszczenia** dotyczące przywrócenia oprogramowania lub danych bądź odzyskania danych z **Produktu**.
  - w) Wszelkie straty, szkody, zobowiązania lub wydatki bezpośrednio lub pośrednio spowodowane użyciem lub eksploatacją jako środkiem wyrządzenia szkody, lub z nich wynikające, jakiegokolwiek komputera, systemu komputerowego, oprogramowania komputerowego, złośliwego kodu, wirusa komputerowego lub procesu lub jakiegokolwiek innego systemu elektronicznego.
- x) Wszelkie **Roszczenia** lub świadczenia wynikające z niniejszej **Umowy** w zakresie, w jakim zapewnienie takiej ochrony, wypłata z tytułu takiego **Roszczenia** lub zapewnienie takiego świadczenia narażoby **Nas** na sankcje, zakazy lub ograniczenia wynikające z uchwał Organizacji Narodów Zjednoczonych lub sankcji handlowych bądź gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa, Stanów Zjednoczonych Ameryki lub innych obowiązujących przepisów prawa.
  - y) Wszelkie straty wynikające z nieautoryzowanego dostępu lub użycia jakiegokolwiek systemu, oprogramowania, sprzętu lub oprogramowania układowego, lub jakiegokolwiek modyfikacji, przeprogramowania, zniszczenia lub w jakikolwiek sposób usunięcia danych lub oprogramowania.

## JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE

**WAŻNE: ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA NIE OZNACZA AUTOMATYCZNIE, ŻE AWARIA PRODUKTU UŻYTKOWNIKA JEST OBJĘTA OCHRONĄ W RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY SERWISOWEJ. UWZGLĘDNIENIE ROSZCZENIA WYMAGA W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI SKONTAKTOWANIA SIĘ Z NAMI W CELU PRZEPROWADZENIA WSTĘPNEJ DIAGNOZY PROBLEMU, KTÓRYM DOTKNIĘTY JEST PRODUKT. NINIEJSZA UMOWA NIE OBEJMUJE ŻADNYCH USZKODZEŃ PRODUKTU SPOWODOWANYCH NIEAUTORYZOWANYMI NAPRAWAMI.**

Prosimy o przygotowanie **Zamówienia** i skontaktowanie się z **Nami** pod numerem telefonu dostępnym na stronie <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> lub odwiedzenie strony <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nasi** upoważnieni przedstawiciele niezwłocznie uzyskają szczegółowe informacje dotyczące problemu, jaki **Użytkownik** ma z **Produktem** i w pierwszej kolejności podejmą próbę zaradzenia sytuacji telefonicznie lub zdalnie. Jeśli nie uda **Nam** się rozwiązać problemu telefonicznie lub zdalnie, **Użytkownik** otrzyma numer zlecenia serwisowego dla **Roszczenia** oraz dalsze instrukcje dotyczące sposobu uzyskania serwisu **Produktu**.

Nie należy zabierać **Produktu** ani zwracać go do **Sprzedawcy**, ani przysyłać **Produktu** w inne miejsce, chyba że to **My** polecimy **Użytkownikowi** taki sposób postępowania. Jeśli polecimy **Użytkownikowi** dostarczenie **Produktu** do lokalnego autoryzowanego serwisu lub do **Usługodawcy** w pobliżu **Użytkownika**, lub **Sprzedawcy**, lub polecimy **Użytkownikowi** wysłanie **Produktu** w inne miejsce (takie jak autoryzowane centrum magazynowe), do **Produktu** należy dołączyć:

- a) wadliwy **Produkt**;
- b) kopię **Zamówienia Użytkownika**;
- c) krótki pisemny opis problemu **Użytkownika z Produktem**; oraz
- d) widoczne oznaczenie numeru zlecenia serwisowego, przekazanego w ramach **Roszczenia** przez **Nas Użytkownikowi**.

UWAGA: w przypadku zażądania przez **Nas** od **Użytkownika** przesłania **Produktu** w inne miejsce prześlemy **Użytkownikowi** szczegółowe instrukcje dotyczące sposobu przesłania **Produktu**. W przypadku usługi wysyłkowej pokryjemy koszty wysyłki do i z lokalizacji **Użytkownika**, jeśli **Użytkownik** wykona wszystkie instrukcje. Zachęcamy **Użytkownika** do zachowania ostrożności podczas transportu i/lub wysyłki **Produktu**, ponieważ nie ponosimy odpowiedzialności za żadne opłaty frachtowe ani szkody spowodowane niewłaściwym zapakowaniem przesyłki przez **Użytkownika**.

**Ochrona** przysługuje wyłącznie w przypadku korzystania z należnych **Napraw** wykonywanych przez autoryzowanego przez **Nas Usługodawcę Sprzedawcę** lub centrum magazynowe. Jeśli **Okres Obowiązania Umowy** wygaśnie w trakcie rozpatrywania zatwierdzonego **Roszczenia**, **Ochrona** zapewniana w ramach niniejszej **Umowy** zostanie przedłużona do dnia, w którym zatwierdzone rozpatrywane **Roszczenie** zostanie całkowicie zrealizowane zgodnie z warunkami niniejszej **Umowy**.

## W JAKI SPOSÓB BĘDĄ REALIZOWANE ROSZCZENIA

Po potwierdzeniu **Objęcia Ochroną** serwis wadliwego **Produktu** może zostać zrealizowany na jeden lub wszystkie z następujących sposobów:

- Po pierwsze, **Nasi** autoryzowani przedstawiciele informatycznej pomocy technicznej firmy **Microsoft** mogą podjąć próbę rozwiązania problemu przez telefon i/lub zdalnie.
- W przypadku, gdy **Naprawa** telefoniczna/zdalna nie powiedzie się, firma **Microsoft** może wysłać autoryzowanego technika do lokalizacji **Produktu Objętego Ochroną** w celu dalszej oceny problemu i podjęcia próby wykonania niezbędnych **Napraw** na miejscu.
  - **Naprawy Objęte Ochroną** będą wykonywane w miejscu, w którym **Produkt Objęty Ochroną** znajduje się w chwili zgłoszenia **Roszczenia**. **Ochrona** obejmuje koszt robocizny i/lub części niezbędnych do przywrócenia prawidłowego działania **Produktu Objętego Ochroną** po **Awarii Objętej Ochroną**.
- Jeśli kiedykolwiek ustalimy, że **Produkt Objęty Ochroną** nie może zostać poddany **Naprawie** zdalnie lub na miejscu, zapewnimy bezpieczny demontaż i wysyłkę wadliwego **Produktu** do **Naszego** autoryzowanego centrum serwisowego.
  - Po **Naprawie Produktu Objętego Ochroną** lub w przypadku stwierdzenia przez **Nas**, że konieczna jest jego **Wymiana**, zapewnimy również bezpieczną wysyłkę takiego **Naprawionego** lub **Wymienionego Produktu** oraz jego podstawową ponowną instalację.



Jeśli **Okres Obowiązkiwania Umowy** upłyne w trakcie realizacji zatwierdzonego **Roszczenia, Ochrona** zapewniana w ramach niniejszej **Umowy Serwisowej** zostanie przedłużona do dnia, w którym zatwierdzone rozpatrywane **Roszczenie** zostanie całkowicie zrealizowane zgodnie z warunkami **Umowy z Użytkownikiem**. Gdy takie **Roszczenie** w toku zostanie zrealizowane, **Ochrona** w ramach niniejszej **Umowy** zakończy się.

#### MOŻLIWOŚĆ PRZEDŁUŻENIA

**Ochrona** w ramach niniejszej **Umowy Serwisowej** nie podlega przedłużeniu.

#### MOŻLIWOŚĆ PRZENIESIENIA

**Użytkownik** nie może przenieść **Ochrony** wynikającej z niniejszej **Umowy Serwisowej** na żadną inną osobę ani produkt.

#### ODSTĄPIENIE

##### PRAWO UŻYTKOWNIKA DO ODSTĄPIENIA

**Użytkownik** może odstąpić od niniejszej **Umowy** w dowolnym momencie, informując **Nas** o odstąpieniu w poniższy sposób.

**Użytkownik** może wysłać **Nam** wiadomość e-mail na adres [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) lub zadzwonić do **Nas** pod numer telefonu znajdujący się na stronie <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, lub napisać do **Nas** na adres **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia. **Użytkownik** może skorzystać z formularza odstąpienia od umowy znajdującego się na końcu niniejszego dokumentu.

Jeśli wniosek **Użytkownika** o odstąpienie zostanie złożony w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawarcia **Umowy**, **Użytkownik** otrzyma stu procentowy (100%) zwrot ceny zakupu **Umowy** lub opłaty zapłaconej przez **Użytkownika**, pomniejszonej o wszelkie **Roszczenia** opłacone przez **Nas**.

Jeśli wniosek **Użytkownika** o odstąpienie zostanie złożony po upływie trzydziestu (30) dni od daty **Umowy**, **Użytkownik** otrzyma proporcjonalny zwrot ceny zakupu **Umowy** lub opłaty wniesionej przez **Użytkownika**, pomniejszony o wszelkie **Roszczenia** opłacone przez **Nas**.

##### NASZE PRAWO DO ODSTĄPIENIA

W przypadku odstąpienia przez **Nas** od niniejszej **Umowy** prześlemy **Użytkownikowi** pisemne powiadomienie na co najmniej trzydzieści (30) dni przed datą wejścia odstąpienia w życie. Takie powiadomienie zostanie wysłane na adres **Użytkownika** znajdujący się w **Naszych** aktach (odpowiednio adres e-mail lub adres fizyczny), z podaniem przyczyny i daty wejścia odstąpienia w życie. Jeśli to **My** odstąpimy od niniejszej **Umowy**, **Użytkownik** otrzyma proporcjonalny zwrot kosztów na podstawie tych samych kryteriów, co opisane powyżej i nie będzie mieć zastosowania żadna opłata za odstąpienie.

Firma **Microsoft** może odstąpić od niniejszej **Umowy** jedynie z następujących powodów:

- niewniesienie ceny zakupu/opłaty za **Umowę** przez **Użytkownika**;
- celowe istotne wprowadzenie w błąd przez **Użytkownika**; lub
- istotne naruszenie przez **Użytkownika** obowiązków wynikających z niniejszej **Umowy** w związku z **Produktem** lub jego użytkowaniem.

#### PROCEDURA REKLAMACYJNA

**Nasz** zamiarem jest zawsze zapewnienie **Użytkownikowi** najwyższej jakości usług. Jeśli jednak **Użytkownik** nie jest zadowolony z usługi, powinien powiadomić tym jednego z **Naszych** przedstawicieli, dzwoniąc pod numer telefonu dostępny pod adresem <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> lub wysyłając wiadomość e-mail na adres [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Odpowiemy w ciągu pięciu (5) dni roboczych od otrzymania przez **Nas** reklamacji **Użytkownika**. Jeśli udzielenie pełnej odpowiedzi **Użytkownikowi** w tym czasie nie będzie możliwe (na przykład ze względu na konieczność przeprowadzenia szczegółowego dochodzenia), prześlemy **Użytkownikowi** tymczasową odpowiedź informującą o działaniach podejmowanych w celu rozpatrzenia reklamacji **Użytkownika** oraz o tym, kiedy **Użytkownik** może spodziewać się pełnej odpowiedzi i od kogo. W większości przypadków skarga **Użytkownika** zostanie rozpatrzona w ciągu czterech (4) tygodni.

#### PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

##### OCHRONA DANYCH

Zobowiązujemy się do ochrony i poszanowania prywatności **Użytkownika** zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych („Przepisy”). Do celów Przepisów Administratorami Danych są firma **Microsoft** i **Administrator**. Zawierając niniejszą **Umowę Serwisową**, **Użytkownik** zgadza się, że możemy gromadzić i przetwarzać dane w imieniu **Użytkownika**, gdy świadczymy usługi przewidziane w niniejszej **Umowie**. Poniżej znajduje się podsumowanie głównych sposobów przetwarzania przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika**. Więcej informacji można znaleźć w **Naszej** witrynie internetowej pod adresem <https://privacy.microsoft.com>.

##### W JAKI SPOSÓB WYKORZYSTUJEMY DANE OSOBOWE UŻYTKOWNIKÓW I KOMU JE UDOSTĘPNIAMY

Będziemy przetwarzać dane osobowe, będące wszelkimi informacjami dotyczącymi zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, które posiadamy na temat **Użytkownika**, w następujący sposób:

- W celu realizacji **Roszczeń** i wszelkich innych powiązanych celów. Może to obejmować decyzje podejmowane w sposób zautomatyzowany w celu wykonania **Umowy** między **Nami** a **Użytkownikiem**.
- W celach badawczych lub statystycznych, co jest zgodne z **Naszymi** uzasadnionymi interesami: abyśmy mogli analizować historyczną aktywność, ulepszać algorytmy ratingowe i pomagać w przewidywaniu przyszłych skutków biznesowych, w celu wspierania interesów handlowych, ulepszenia

oferty produktów oraz opracowywania nowych systemów i procesów oraz w celu wypełnienia zobowiązań prawnych wynikających z jurysdykcji poza UE.

- c) W celu dostarczania **Użytkownikowi** informacji, produktów lub usług, o które **Użytkownik** prosi lub które **Naszym** zdaniem mogą **Użytkownika** zainteresować, w przypadku gdy **Użytkownik** wyraził zgodę na kontakt w takich celach.
- d) Aby powiadamiać **Użytkownika** o zmianach w **Naszych** usługach, co jest związane z **Naszymi** obowiązkami prawnymi i regulacyjnymi.
- e) W celu ochrony przed oszustwami, praniem pieniędzy, finansowaniem terroryzmu oraz w celu wypełnienia ogólnych zobowiązań prawnych lub regulacyjnych, co jest wymagane w celu wypełnienia **Naszych** obowiązków prawnych i regulacyjnych wynikających z jurysdykcji w UE.

#### **UJAWNIANIE DANYCH OSOBOWYCH UŻYTKOWNIKA**

Możemy ujawniać dane osobowe **Użytkownika** osobom trzecim zaangażowanym w dostarczanie produktów lub usług na **Naszą** rzecz lub usługodawcom, którzy świadczą usługi w **Naszym** imieniu. Należą do nich spółki z grupy, przedstawiciele, administratorzy zewnętrzni, ubezpieczyciele, agencje kredytowe, agencje wykrywające oszustwa, księgowi, organy regulacyjne oraz inne podmioty w zakresie wymaganym przez prawo.

#### **MIEDZYNARODOWE PRZEKAZYWANIE DANYCH**

Dane osobowe, które zbieramy od **Użytkownika**, mogą być przekazywane, przetwarzane i przechowywane w miejscu docelowym poza Wielką Brytanią i Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”). Obecnie przekazujemy dane osobowe poza Wielką Brytanią i EOG do Stanów Zjednoczonych. W przypadku przekazywania przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika** poza Wielką Brytanią i EOG podejmiemy wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia, że są one traktowane w sposób bezpieczny i zgodny z niniejszą informacją o ochronie prywatności i Przepisami. W celu ochrony danych stosujemy zatwierdzone przez Komisję Europejską „Standardowe Klauzule Umowne”.

#### **PRAWA UŻYTKOWNIKA**

Osobom fizycznym przysługują w EOG kilka praw w związku z ich danymi osobowymi. Prawa te mają zastosowanie tylko w określonych okolicznościach i podlegają pewnym wyłączeniom prawnym. Do tych praw należy prawo do zażądania kopii posiadanych przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika**.

**Użytkownik** ma następujące prawa:

- a) **Użytkownik** może w każdej chwili sprzeciwić się przetwarzaniu dotyczących go danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego;
- b) **Użytkownik** może sprzeciwić się przetwarzaniu dotyczących go danych osobowych, jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie **Naszych** uzasadnionych interesów;
- c) Ma prawo dostępu do danych osobowych będących pod **Naszą** kontrolą i uzyskania ich kopii oraz informacji o tym, w jaki sposób i na jakiej podstawie te dane osobowe są przetwarzane;
- d) **Użytkownik** ma prawo zażądać wymazania dotyczących go danych osobowych;
- e) Ma prawo zażądać aktualizacji lub poprawienia wszelkich nieodpowiednich, niekompletnych lub niedokładnych danych;
- f) **Użytkownik** ma prawo do ograniczenia przetwarzania dotyczących go danych;
- g) **Użytkownik** ma prawo zażądać od **Nas** dostarczenia dotyczących go danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego lub może zażądać ich „przeniesienia” bezpośrednio do innego administratora danych osobowych, ale w każdym przypadku tylko wtedy, gdy przetwarzanie opiera się na zgodzie **Użytkownika** lub na wykonaniu umowy z **Użytkownikiem**, a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany;
- h) Ma prawo złożyć skargę do miejscowego organu ochrony danych; oraz
- i) **Użytkownik** ma prawo do wycofania zgody dowolnym momencie, gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody **Użytkownika**, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania wykonanego na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

#### **ZATRZYMANIE DANYCH**

Dane **Użytkownika** nie będą zatrzymywane dłużej niż jest to konieczne i zarządzanie nimi będzie się odbywać zgodnie z **Naszą** polityką zatrzymywania danych. W większości przypadków okres zatrzymywania danych będzie wynosił dziesięć (10) lat po wygaśnięciu **Umowy** lub relacji biznesowych z **Użytkownikiem**, chyba że będziemy zobowiązani do zatrzymania danych przez dłuższy okres ze względu na wymogi biznesowe, prawne lub regulacyjne.

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących wykorzystywania przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika** prosimy o kontakt z **Nami** pod adresem <https://privacy.microsoft.com>.

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- A. **Podwykonawstwo; cesja. Możemy** zlecać podwykonawstwo lub cedować wykonanie **Naszych** zobowiązań na osoby trzecie, przy czym w takim przypadku **nie będziemy zwolnieni z Naszych** obowiązków wobec **Użytkownika**.
- B. **Zrzeczenie się; klauzula salwatoryjna.** Zaniechanie lub opóźnienie którejkolwiek strony w spełnieniu świadczenia wynikającego z niniejszej Umowy nie stanowi zrzeczenia się takiego prawa. Jeśli jakiegokolwiek postanowienie niniejszych Warunków zostanie uznane za niewykonalne lub nieważne na mocy jakiegokolwiek obowiązującego prawa, takie postanowienie zostanie zinterpretowane w sposób zapewniający jego zgodność z prawem, a we wszystkich innych aspektach warunki pozostaną w pełnej mocy.
- C. **Zawiadomienia. Użytkownik** jednoznacznie wyraża zgodę na kontaktowanie się z nim, w dowolnym celu, pod przekazanym **Nam** przez niego numerem telefonu, adresem fizycznym lub elektronicznym. Wszelkie zawiadomienia lub wnioski związane z niniejszą **Umową** będą sporządzane na piśmie i mogą być wysyłane w dowolny uzasadniony sposób, w tym pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, wiadomością tekstową lub uznaną pocztą kurierską z doręczeniem następnego dnia. Zawiadomienia wysłane do **Użytkownika** uznaje się za doręczone, jeśli zostały wysłane **Użytkownikowi** pocztą elektroniczną na adres **podany Nam** przez Użytkownika lub siedem (7) dni po wysłaniu na adres pocztowy podany przez **Użytkownika**.

- D. **Prawo właściwe.** Prawem właściwym dla **Umowy** jest prawo polskie, a sądy polskie mają niewyłączną jurysdykcję do rozpatrywania wszelkich sporów między stronami niniejszej **Umowy**.

#### CAŁOŚĆ UMOWY

Niniejsza **Umowa Serwisowa**, w tym **Zamówienie**, postanowienia, warunki, ograniczenia, wyjątki i wyłączenia stanowią całość umowy między **Nami** a **Użytkownikiem** i żadne oświadczenie, przyrzeczenie ani warunek, które nie są zawarte w niniejszej **Umowie**, nie będą modyfikować tych elementów, z wyjątkiem przypadków wymaganych przez prawo.

Nazwy **Microsoft** i Surface są znakami towarowymi grupy kapitałowej **Microsoft**.

### Formularz odstąpienia

W celu odstąpienia od Umowy należy wypełnić i odesłać poniższy formularz na adres:

– Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia lub pocztą elektroniczną na adres: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

– Niniejszym odstępuję od zawartej przeze mnie Umowy dotyczącej następujących urządzeń:  
Brak pewności co do modelu posiadanego urządzenia? [Dowiedz się tutaj](#)

– Imię i nazwisko klienta:

– Numer seryjny urządzenia:

– Podpis klienta:

– Data: