

»MICROSOFTOVA RAZŠIRJENA STORITEV ZA STROJNO OPREMO ZA SURFACE HUB«**Pogodba za Komercialne Storitve
Pogoji in določila**

Ta pomemben dokument, ki vsebuje pogoje in določila, in **Naročilnico** hranite skupaj na varnem mestu, saj ju boste potrebovali v primeru vložitve **Zahtevka**. Informacije v tej **Pogodbi** lahko uporabite kot vodnik, ki **Vam** bo pomagal ugotoviti in razumeti, kaj vse je **Zaščiten** v skladu z **Vašo Pogodbo**. Če imate vprašanja v zvezi z informacijami, ki jih vsebuje ta **Pogodba**, ali glede **Vaše Zaščite** na splošno, stopite v stik z **Nami**.

DEFINICIJE

V tej **Pogodbi o Storitvah** imajo naslednje besede, ki so zapisane z veliko začetnico in krepko, naslednji pomen:

- **»Administrator«**: Podjetje Microsoft Ireland Operations Limited, s sedežem na naslovu One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Spletna stran www.microsoft.com.
- **»Administrativna Pristojbina«**: znesek, ki ga morate plačati za vsak **Zahtevek** za določene storitve, ki so **Zaščiten** v skladu s to **Pogodbo** (če obstaja).
- **»Okvara«**: mehanska in/ali električna okvara **Zaščitenega Izdelka**, zaradi katere izdelek ne more več opravljati svoje predvidene funkcije; vključene so napake v materialu ali izdelavi, ne pa tudi običajna obraba, ki nastane zaradi običajne uporabe **Izdelka**.
- **»Zahtevek(-i)«**: zahteva za **Zaščito** v skladu s to **Pogodbo**, ki jo vložite **Vi**.
- **»Omejitev odgovornosti«**: **Naša** največja odgovornost do **Vas** za kateri koli **Zahtevek** in naša skupna odgovornost v času **Trajanja Paketa**, kot je podrobno opisano v razdelku **»Možnosti Paketov Zaščite«**.
- **»Proizvajalec«**, **»Microsoft«**: **Proizvajalec** originalne opreme **Izdelka**. Spletna stran www.microsoft.com.
- **»Paket«**: poseben razdelek **»Možnosti Paketov Zaščite«** v okviru te **Pogodbe**, ki stega izbrali in kupili, kot je zapisano na **Vaši Naročilnici**.
- **»Zaščita«**, **»Zaščiten«**: pomen je naveden v razdelku **»Kaj je Zaščiten«** – na splošno – v tej **Pogodbi**.
- **»Zaščiten Izdelek«**, **»Izdelek«**: upravičena naprava iz serije Microsoft Surface Hub, ki ste jo kupili in je **Zaščiten** s to **Pogodbo**.
- **»Naročilnica«**: oštevilčen dokument, v katerem je naveden datum sklenitve te **Pogodbe** v zvezi z **Zaščitenim Izdelkom**, **Vaše** ime in naslov, obdobje **Trajanja Pogodbene Zaščite** in **Paket**, ki stega kupili. Brez **Naročilnice** ta **Pogodba** ni veljavna.
- **»Popravilo(-a)«**: dejanja, ki jih izvedemo **Mi** ali **Naš Ponudnik Storitve** za popravilo, odpravo napak ali obnovo **Vašega Zaščitenega Izdelka** in ponovno vzpostavitev dobro delujočega stanja po **Zaščiteni Okvari**. Deli, uporabljeni za **Popravilo Zaščitenega Izdelka**, so lahko novi, rabljeni, obnovljeni ali neoriginalni deli **Proizvajalca**, ki delujejo v skladu s tovarniškimi specifikacijami originalnega **Izdelka**.
- **»Zamenjava«**, **»Nadomestni Izdelek«**: predmet, ki **Vam** ga po dogovoru zagotovimo, če ugotovimo, da **Zaščiten Izdelek** ni primeren za **Popravilo**. Pridružujemo si pravico, da **Zaščiteni Izdelek Zamenjamo** z novim, predelanim ali obnovljenim izdelkom, ki ima enake ali podobne lastnosti in funkcionalnosti. Ne zagotavljamo, da bodo model, velikost, dimenzije ali barve **Nadomestnega Izdelka** enake kot pri prejšnjem **Zaščitenem Izdelku**.
- **»Prodajalec«**: trgovec, ki ga je **Microsoft** pooblastil, da z **Vami** sklene to **Pogodbo**.
- **»Pogodba o Storitvah«**, **»Pogodba«**: ta dokument, ki vsebuje podrobnosti o vseh določbah, pogojih, izključitvah in omejitvah **Zaščite** za **Microsoftovo Pogodbo** o razširjeni **Storitvi** za strojno opremo za naprave Surface Hub, ki ste jo prejeli ob zaključku nakupa pri **Našem Prodajalcu**.
- **»Ponudnik Storitve«**: ponudnik **Popravil**, ki smo ga pooblastili za **Popravilo Vašega Zaščitenega Izdelka**.
- **»Trajanje«**: časovno obdobje, navedeno na **Naročilnici**, ki označuje trajanje veljavnosti določb te **Pogodbe**.
- **»Mi«**, **»Nas«**, **»Naš«**: stranka ali stranke, ki so dolžne zagotoviti storitve iz te **Pogodbe** kot ponudnik/zavezanec po tej **Pogodbi** in kot **Administrator** skrbeti za administracijo po tej **Pogodbi**.
- **»Vi«**, **»Vaš«**: kupec/lastnik **Izdelka, Zaščitenega** v skladu z določbami te **Pogodbe**.

TERITORIJ

Ta **Pogodba o Storitvah** je veljavna in namenjena samo nakupom v Republiki Sloveniji.

TRAJANJE POGODBE O STORITVAH – DATUM ZAČETKA VELJAVNOSTI ZAŠČITE

Zaščita v primeru **Okvare** se začne po izteku originalne garancije **Proizvajalca** za sestavne dele in/ali delo in velja do konca **Trajanja**, kot je navedeno na **Vaši Naročilnici**, ali dokler ni dosežena **Omejitev Odgovornosti**, kar nastopi prej.

UPRAVIČENOST IZDELKA

Da bi bil **Izdelek** upravičen do **Zaščite** v skladu s to **Pogodbo o Storitvah**, mora: (i) biti **Zaščiten Izdelek**, (ii) biti kupljen pri **Microsoftu** ali pooblaščenem **Prodajalcu** in (iii) imeti najmanj dvanajst-(12) mesečno garancijo **Proizvajalca** za **Izdelek**.

KAJ JE ZAŠČITENO – NA SPLOŠNO

V času **Trajanja**, opisanega v razdelku **»Trajanje Pogodbe o Storitvah – datum začetka veljavnosti Zaščite«**, v primeru vložitve **Zaščitenega Zahtevka** ta **Pogodba** zagotavlja naslednje možnosti, vendar zgolj **Mi** odločamo o njihovi izbiri:

- delo in/ali sestavne dele, potrebne za **Popravilo Zaščitenega Izdelka**, ali
- Nadomestni Izdelek** za **Zaščiten Izdelek** namesto takšnega **Popravila** ali
- neposredno **Zamenjavo Zaščitenega Izdelka**, če je to podrobno opredeljeno v opisu **Vašega Paketa**.

Vaš Izdelek bomo **Popravili** ali **Zamenjali** v skladu z določbami te **Pogodbe**. Če se odločimo za **Zamenjavo Vašega Izdelka**, ima lahko **Nadomestni Izdelek** zaradi tehnološkega napredka nižjo prodajno ceno kot prejšnji **Zaščiteni Izdelek**, vendar **Vam** ne bomo dali nobenega povračila za takšno razliko v ceni. Vsi deli ali enote, ki jih **Zamenjamo** na podlagi te **Pogodbe** postanejo v celoti **Naša** last. Kadar se namesto **Popravila** zagotovi **Nadomestni Izdelek**,

morebitna dodatna oprema, priključki in/ali periferne naprave, ki so vgrajeni v **Izdelek**, vendar jih **Proizvajalec** ni zagotovil in priložil v embalažo pri prvotni prodaji **Zaščitenega Izdelka**, ne bodo priloženi **Nadomestnemu Izdelku**.

Za vse podrobnosti, ki veljajo za **Vaš Paket**, glejte razdelek »Možnosti **Paketov Zaščite**«.

POMEMBNA OBVESTILA V ZVEZI Z ZAŠČITO NA PODLAGI TE POGODBE O STORITVAH

- A. Če **Vam** zagotovimo **Nadomestni Izdelek**, lahko velja kar koli ali vse od naslednjega:
 - ▶ Pridržujemo si pravico do **Zamenjave** okvarjenega **Izdelka** z novim, predelanim ali obnovljenim izdelkom enakih ali podobnih lastnosti in funkcionalnosti, ki morda ne bo enakega modela, velikosti, dimenzij ali barve kot prejšnji **Izdelek**.
 - ▶ Zaradi tehnološkega napredka ima lahko **Nadomestni Izdelek** nižjo maloprodajno ali tržno ceno kot prejšnji **Izdelek** in v takem primeru **Vam** ta **Pogodba** ne zagotavlja povračila za takšno razliko v ceni.
 - ▶ Vsi deli, sestavni deli ali celotne enote **Izdelka**, ki so **Zamenjani** v skladu z določbami te **Pogodbe** postanejo v celoti **Naša** last.
- B. **Zaščita**, opisana v tej **Pogodbi**, ne **Nadomešča** ali zagotavlja podvojenih koristi v času katerega koli veljavnega garancijskega obdobja **Proizvajalca**. V takšnem obdobju je za vse, kar je **Zaščiten** z garancijo **Proizvajalca**, odgovoren izključno **Proizvajalec** in to ni **Zaščiten** s to **Pogodbo**, ne glede na zmožnost **Proizvajalca**, da izpolni svoje obveznosti.
- C. **Zaščita** po tej **Pogodbi** je omejena na tisto, kar je v tem dokumentu podrobno opisano, da velja za **Vašo Pogodbo**. Vse, kar v tej **Pogodbi** ni izrecno navedeno, ni **Zaščiten** (kar vključuje kakršne koli storitve usposabljanja, ki jih **Microsoft** ali **Microsoftova** pridružena podjetja zagotavljajo ločeno, vendar ni omejeno nanje).
- D. **Vaše** odgovornosti: **Vaša** odgovornost je, da redno varnostno kopirate vso programsko opremo in/ali podatke, zlasti pred začetkom izvajanja storitev, ki so **Zaščiten** po tej **Pogodbi**. Storitve prenosa programske opreme in/ali podatkov ali obnovitev niso **Zaščiten**.
- E. V primeru dogodka storitve, ko **Okvare** ne ugotovimo **Mi** ali **Naš Ponudnik Storitve**, ste **Vi** odgovorni za vse stroške, povezane s takšno storitvijo, vključno z vsemi stroški pošiljanja.

MOŽNOSTI PAKETOV ZAŠČITE

(Kot je navedeno na **Vaši Naročilnici** in velja za **Vas**.)

Podrobnosti **Vaše Pogodbe o Storitvah** so na voljo na spletni strani <https://mybusinessservice.surface.com>.

Po sklenitvi ta **Pogodba** zagotavlja **Zaščito**, ki je opisana v razdelku »Kaj je **Zaščiten** – na splošno«, vključno z **Okvarami**, in za katero se upoštevajo naslednje določbe:

IZDELKI, ZAŠČITENI V OKVIRU PAKETA SURFACE HUB

V okviru tega **Paketa** so **Zaščiten** naprave serije Surface Hub in vsi drugi sestavni deli v originalni embalaži naprave, kot je dodatna oprema blagovne znamke Surface in napajalna enota s kabli, če je priložena.

PAKET ZAŠČITE SURFACE HUB

V okviru **Vašega Paketa** Surface Hub ste v zvezi z **Zaščitenim Izdelkom Zaščiteni** za največ tri (3) **Popravila** in en (1) **Zahtevek za Nadomestni Izdelek** ter največ en (1) **Zahtevek** za dodatno opremo blagovne znamke Surface in napajalno enoto, če je vključena v originalno embalažo naprave (kot je prikazano v spodnji tabeli); to velja v času **Trajanja Pogodbe** za **Popravilo Vaše Naprave** in/ali njeno zamenjavo z **Nadomestnim Izdelkom** v primeru **Okvare** ter ob upoštevanju **Omejitev Odgovornosti**.

KO JE DOSEŽENA OMEJITEV ZAHTEVKOV ZA NAPRAVE SERIJE SURFACE HUB, SE **ZAŠČITA** V OKVIRU TEGA **PAKETA** KONČA, NE GLEDE NA PREOSTANEK ČASA V OKVIRU TRENUTNEGA **TRAJANJA POGODBE**.

ZAŠČITENI IZDELKI	NAJVEČJE ŠTEVILO ZAŠČITENIH ZAHTEVKOV
Naprava serije Surface Hub	tri (3) Popravila in en (1) Nadomestni Izdelek
Napajalna enota s kabli, če je priložena v originalni embalaži naprave	en (1)
Dodatna oprema blagovne znamke Surface, če je priložena v originalni embalaži naprave	en (1) na dodatno opremo

ADMINISTRATIVNA PRISTOJBINA

Za **Vaš Paket** Surface Hub plačilo **Administrativne Pristojbine** ni potrebno.

ZAŠČITA NADOMESTNEGA IZDELKA

Nadomestni Izdelek, ki ga boste prejeli na podlagi tega **Paketa**, samodejno velja za **Zaščiteni Izdelek**, na katerega se sklicujejo vse določbe te **Pogodbe**. **Zaščita** za takšen **Nadomestni Izdelek** velja do konca **Vašega** trenutnega **Trajanja Pogodbe** (če se **Vaše** trenutno **Trajanje** še ni izteklo in **Omejitev Odgovornosti** še ni bila dosežena). Z izdajo **Nadomestnega Izdelka** se **Vaše** trenutno **Trajanje Pogodbe** ne podaljša.

KAJ NI ZAŠČITENO – IZKLJUČITVETA **POGODBA O STORITVAH** NE VELJA ZA NOBEN **ZAHTEVEK**, KI JE POVEZAN Z ALI IZHAJA IZ:

- a) Nenamerne škode. Nenamerna škoda se nanaša na nenamerno škodo, ki nastane med ravnanjem z izdelkom. To pomeni škodo, ki nastane, če vam na primer **Zaščiten Izdelek** nenamerno pade na tla, po njem polijete tekočino ali razbijete zaslon.
- b) Obstoječih stanj, ki so nastala ali so **Vam** znana (»obstoječa stanja« zadevajo poškodbe ali napake, povezane z **Izdelkom**, ki so obstajale pred sklenitvijo te **Pogodbe**).
- c) Nepravilnega pakiranja in/ali prevoza z **Vaše** strani ali **Vašega** zastopnika, ki med prevažanjem povzroči škodo na **Izdelku**, vključno z neustrezno zaščito **Izdelka** med prevozom.
- d) Vsakršne nenamerne ali posledične škode oziroma kakršne koli posredne izgube, ki vključuje, a ni omejena na: (i) premoženjsko škodo, izgubo časa, izgubo podatkov ali izpad dohodka, ki je posledica opredeljene **Okvare**, kakršne koli neopredeljene mehanske/električne okvare, storitve usposabljanja, ki jih ločeno zagotavlja **Microsoft**, njegova pridružena podjetja ali katera koli druga stranka, ali kakršno koli drugo škodo na **Izdelku** ali povezano z njim, ki vključuje, a ni omejeno na katero koli nezaščiten opremo, ki se uporablja skupaj z **Izdelkom**; (ii) zamude pri izvedbi storitev ali nezmožnost izvajanja storitev iz kakršnega koli razloga; (iii) nerazpoložljivost katerega koli sestavnega dela/komponente; (iv) kakršne koli stroške, ki jih imate **Vi** zvezi s prilagojenimi namestitvami **Izdelka**, kot so stola tretjih oseb, nosilci, po meri izdelane niše in podobno; ali (v) **Nadomestni Izdelek**, ki ni enakega modela, velikosti, dimenzije ali barve kot originalni **Zaščiteni Izdelek**.
- e) Sprememb, prilagoditev, predelave, obdelav ali **Popravil**, ki jih izvede kdo drug kot **Ponudnik Storitve**, ki ga pooblastimo **Mi**, ali ki niso v skladu s specifikacijami **Proizvajalca**.
- f) Škode zaradi zmrzovanja, pregrevanja, rje, korozije, deformacij ali upogibanja.
- g) Obrabe ali postopnega slabšanja zmogljivosti **Izdelka**.
- h) Namernega ravnanja z **Izdelkom** na škodljiv, uničujoč, zlonameren, nepremišljen ali neprimeren način, ki povzroči škodo na izdelku in/ali okvaro izdelka.
- i) Poškodbe ali okvare **Vašega Izdelka**, ki jo je povzročila ali je nastala zaradi digitalne vsebine, programske opreme (vnaprej naložene ali druge), med drugim tudi zaradi virusa programske opreme, neizvedbe posodobitev programske opreme ali kakršne koli druge okvare programske opreme/digitalne opreme.
- j) Izgube, kraje, zlonamerne škode ali izginotja.
- k) Dogodkov, ki se zgodijo po naključju, ki vključujejo, a niso omejeni na izgrede, jedrsko sevanje, vojno ali sovražno vladno dejanje ali namero, ukrepanje ali radioaktivno onesnaženje, okoljske razmere, izpostavljenost vremenskim razmeram ali nevarnostim v naravi, zrušenje, eksplozijo ali trčenje v drug predmet ali z njim, požar, kakršne koli padavine ali vlago, strela, umazanijo/pesek ali dim, ali druge telekomunikacijske okvare.
- l) Neizvajanja vzdrževanja, ki ga priporoča **Proizvajalec** ali uporabe/skladiščenja **Izdelka** v pogojih, ki ne ustrezajo specifikacijam ali navodilom **Proizvajalca**.
- m) **Izdelkov**, ki so predmet odpoklica, garancije ali predelave **Proizvajalca** zaradi **Popravila** pomanjkljivosti pri oblikovanju ali sestavnih delov, neustrezne izdelave ali napake **Proizvajalca**, ne glede na zmožnost **Proizvajalca**, da plača takšna **Popravila**.
- n) **Izdelkov** z odstranjenimi ali spremenjenimi serijskimi številkami.
- o) Površinske škode na **Vašem Izdelku**, ne glede na to, kako je nastala, vključno z madeži, praskami in udrtinami, razen če takšna površinska škoda povzroči izgubo funkcionalnosti.
- p) Običajnega rednega ali preventivnega vzdrževanja, prilagajanja, spreminjanja ali servisiranja.
- q) Dodatne opreme ali dodatkov, ki niso navedeni v zgornji določbi o »**Zaščitenem Izdelku**« (ne glede na to, ali jih je **Microsoft** prvotno dobavljal v obliki enega nakupa paketa, ki vsebuje vse dele.)
- r) Stroškov sestavnih delov, ki niso zaščiteni z originalno garancijo **Proizvajalca Izdelka**, ali katerih koli nedelujočih delov/delov, ki niso na električni pogon, med drugim plastičnih delov ali drugih delov, kot so kabli, baterije (razen v primerih, ko je v tej **Pogodbi** določeno drugače), priključki, žice, varovalke, tipkovnice, plastična ohišja ali kalupi, stikala in ožičenje.
- s) Odgovornosti ali premoženjske škode, ali poškodb ali smrti katere koli osebe, ki je nastala zaradi delovanja, vzdrževanja ali uporabe **Izdelka** ali **Nadomestnega Izdelka**, dobavljenega v skladu z določbami te **Pogodbe**.
- t) Kakršnih koli stroškov, ki nastanejo zaradi okvare katerega koli predmeta, ki je predviden kot potrošni predmet.
- u) Katerega koli **Zahtevka**, pri katerem niste predložili **Svoje Naročilnice**, razen če se **Mi** strinjamo s prenosom ugodnosti na podlagi te **Pogodbe**.
- v) Katerega koli **Zahtevka** za obnovitev programske opreme ali podatkov, ali za pridobitev podatkov iz **Vašega Izdelka**.
- w) Katere koli izgube, škode, odgovornosti ali stroškov, ki jih neposredno ali posredno povzročijo ali k njim prispeva, ali ki izhajajo iz uporabe ali delovanja katerega koli računalnika, računalniškega sistema, računalniškega programa, zlonamerne kode, računalniškega virusa ali procesa ali katerega koli drugega elektronskega sistema kot sredstva za povzročitev škode.
- x) Katerega koli **Zahtevka** ali koristi po tej **Pogodbi**, če bi bili zaradi zagotovitve takšnega kritja, plačila takšnega **Zahtevka** ali zagotovitve takšne koristi **Mi** izpostavljeni kakršnim koli sankcijam, prepovedim ali omejitvam na podlagi resolucij Združenih narodov, ali trgovinskih ali gospodarskih sankcij, zakonov ali predpisov Evropske unije, Združenega kraljestva, Združenih držav Amerike ali druge veljavne zakonodaje.
- y) Kakršne koli izgube, ki nastane zaradi nepooblaščenega dostopa ali uporabe katerega koli sistema, programske opreme, strojne opreme ali vdelane programske opreme, ali kakršne koli spremembe, ponovnega programiranja, uničenja ali izbrisa podatkov ali programske opreme na kakršen koli način.

KAKO VLOŽITI ZAHTEVEK

POMEMBNO: VLOŽITEV ZAHTEVKA NE POMENI SAMODEJNO, DA JE OKVARA VAŠEGA IZDELKA ZAŠČITENA NA PODLAGI TE POGODBE O STORITVAH. ZA OBRAVNAVO ZAHTEVKA MORATE NAJPREJ STOPITI V STIK Z NAMI, DA UGOTOVIMO, KAKŠNO TEŽAVO IMATE S SVOJIM IZDELKOM. TA POGODBA NE VKLJUČUJE ZAŠČITE ZA ŠKODO, KI JE NA VAŠEM IZDELKU NASTALA ZARADI NEPOOBLAŠČENEGA POPRAVILA.

Prosimo vas, da pripravite **Naročilnico** in **Nas** pokličete na telefonsko številko, ki jo najdete na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ali da obiščete <https://mybusinessservice.surface.com>. **Naši** pooblašteni predstavniki vas bodo nemudoma izprašali o vseh podrobnostih **Vaše** težave z **Izdelkom** in jo bodo najprej poskušali rešiti po telefonu in/ali na daljavo. Če **Nam** težave ne bo uspelo rešiti po telefonu in/ali na daljavo, **Vam** bomo posredovali številko **Zahtevka** za storitev in nadaljnja navodila za zagotovitev storitev, do katere je upravičen **Vaš Izdelek**.

Razen če **Vam** to naročimo, **Svojega Izdelka** ne vračajte **Prodajalcu** in ga nikamor ne pošiljajte. Če **Vam** naročimo, da **Izdelek** odnesete **Ponudniku Storitve** v **Vaši** bližini ali **Prodajalcu**, ali da **Izdelek** po pošti pošljete kam drugam (na primer v pooblaščen skladiščni center), se prepričajte, da ste **Svojemu Izdelku** priložili vse spodaj navedeno:

- okvarjeni **Izdelek**,
- kopijo **Vaše Naročilnice**,
- kratek pisni opis težave **Izdelka** in
- številko **Vašega Zahtevka** za storitev, ki smo **Vam** jo posredovali, navedeno na vidnem mestu.

OPOMBA: Če **Vam** naročimo, da **Izdelek** pošljete drugam, **Vam** bomo dali posebna navodila za pošiljanje **Izdelka**. V primeru pošiljanja po pošti bomo **Mi** plačali stroške pošiljanja do **Vaše** lokacije in nazaj, če boste upoštevali vsa navodila. Pozivamo vas, da ste pri prevozu in/ali pošiljanju **Izdelka** previdni, saj nismo odgovorni za morebitne stroške prevoza ali škodo, ki nastane zaradi **Vašega** neustreznega pakiranja.

Zaščita je namenjena le upravičenim **Popravilom**, ki jih opravi **Ponudnik Storitve**, **Prodajalec** ali skladiščni center, ki smo ga **Mi** pooblastili. Če **Vaše** obdobje **Trajanja** poteče med obravnavo odobrenega **Zahtevka**, se **Zaščita** po tej **Pogodbi** podaljša do datuma, ko je odobreni **Zahtevke** v celoti zaključen v skladu z določili in pogoji te **Pogodbe**.

KAKO SE OBRAVNAVAJO ZAHTEVKI

Po potrditvi **Zaščite** se lahko storitev za okvarjen **Izdelek** izvede na enega ali vse naslednje načine:

- Najprej bodo **Naši** pooblaščen posredniki za **Microsoft** IT-podporo težavo poskušali rešiti po telefonu in/ali na daljavo.
- Če **Popravilo** po telefonu ali na daljavo ne bo uspešno, lahko na lokacijo **Zaščitenega Izdelka** pošljemo pooblaščenega **Microsoftovega** tehnika, da nadalje oceni težavo in poskuša izvesti potrebna **Popravila** na kraju samem.
 - Zaščiteni Popravila** se izvedejo na mestu, kjer se nahaja **Zaščiteni Izdelek** v času **Zahtevka**. **Zaščita** vključuje stroške dela in/ali nadomestnih delov, ki so potrebni za obnovitev brezhibnega delovanja **Zaščitenega Izdelka** po **Zaščiteni Okvari**.
- Če kadar koli ugotovimo, da **Zaščitenega Izdelka** ni mogoče **Popraviti** na daljavo ali na kraju samem, bomo poskrbeli za varno odstranitev in pošiljanje okvarjenega **Izdelka** v **Naš** pooblaščen servisni center.
 - Ko je **Zaščiteni Izdelek Popravljen**, ali če ugotovimo, da je potreben **Nadomestni izdelek**, bomo poskrbeli tudi za varno pošiljanje takega **Popravljenega** ali **Nadomestnega izdelka** ter njegovo osnovno ponovno namestitvev.

Če **Vaše** obdobje **Trajanja** poteče med obravnavo odobrenega **Zahtevka**, se **Zaščita** po tej **Pogodbi o Storitvah** podaljša do datuma, ko je odobreni **Zahtevke** v celoti zaključen v skladu z določbami **Vaše Pogodbe**. Ko je takšen **Zahtevke** v teku zaključen, se **Zaščita** po tej **Pogodbi** konča.

OBNOVLJIVOST

Zaščita po tej **Pogodbi o Storitvah** ni obnovljiva.

PRENOSLJIVOST

Zaščite po tej **Pogodbi o Storitvah** ni mogoče prenesti na nobeno drugo osebo ali izdelek.

ODPOVED

VAŠA PRAVICA DO ODPOVEDI

To **Pogodbo** lahko kadar koli odpoveste tako, da **Nas** o zahtevi za odpoved obvestite na spodaj navedeni način.

Lahko **Nam** pošljete e-poštno sporočilo na naslov msespbus@microsoft.com ali **Nas** pokličite na telefonsko številko, ki jo najdete na naslovu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ali **Nam** pišete na naslov **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Lahko tudi uporabite obrazec za odpoved, ki je na koncu tega dokumenta s pogoji in določili.

Če zahtevo za odpoved podate v tridesetih (30) dneh od datuma sklenitve **Pogodbe**, boste prejeli stoddotno (100-%) vračilo kupnine/pristojbine za **Pogodbo**, ki ste jo plačali, zmanjšano za vse **Zahtevke**, ki smo jih plačali **Mi**.

Če zahtevo za odpoved podate po tridesetih (30) dneh od datuma sklenitve **Pogodbe**, boste prejeli sorazmerno vračilo plačane kupnine/pristojbine za **Pogodbo**, zmanjšano za vse **Zahtevke**, ki smo jih plačali **Mi**.

NAŠA PRAVICA DO ODPOVEDI

Če to **Pogodbo** odpovemo **Mi**, **Vas** bomo o tem pisno obvestili vsaj trideset (30) dni pred začetkom veljavnosti odpovedi. Obvestilo bomo poslali na **Vaš** naslov, ki je naveden v **Naši** evidenci (elektronski ali fizični naslov, kot je ustrezno), in v njem navedli razlog odpovedi ter datum začetka veljavnosti odpovedi. Če to **Pogodbo** odpovemo **Mi**, boste prejeli sorazmerno vračilo na podlagi enakih meril, kot so navedena zgoraj, brez stroškov odpovedi.

To **Pogodbo** lahko odpovemo samo iz naslednjih razlogov:

- če ne plačate kupnine/pristojbine za sklenitev **Pogodbe**;
- če **Nas** namerno bistveno zavajate ali
- če bistveno kršite **Svoje** dolžnosti, ki izhajajo iz te **Pogodbe** v zvezi z **Izdelkom** ali njegovo uporabo.

PRITOŽBENI POSTOPEK

Naš namen je vedno ta, da **Vam** zagotavljamo prvovrstne storitve. Če s storitvijo niste zadovoljni, o tem obvestite enega od **Naših** predstavnikov s klicem na telefonsko številko, ki jo najdete na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ali po elektronski pošti na msespbus@microsoft.com.

Odgovorili **Vam** bomo v petih (5) delovnih dneh od prejema **Vaše** pritožbe. Če **Vam** v tem času ne moremo dati popolnega odgovora (na primer zato, ker je potrebna podrobna preiskava), **Vam** bomo posredovali vmesni odgovor, v katerem **Vam** bomo povedali, kako rešujemo **Vašo** pritožbo ter kdaj in od koga lahko pričakujete odgovor. V večini primerov bo **Vaša** pritožba rešena v štirih (4) tednih.

ZASEBNOST IN VARSTVO PODATKOV

VARSTVO PODATKOV

Zavezani smo k varovanju in spoštovanju **Vaše** zasebnosti v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov (»zakonodaja«). V skladu z zakonodajo sta upravljavca podatkov **Microsoft** in **Administrator**. Za izvajanje storitev, predvidenih v tej **Pogodbi o Storitvah**, lahko zbiramo in obdelujemo podatke, ki **Nam** jih posredujete. V nadaljevanju je povzetek glavnih načinov, kako obdelujemo **Vaše** osebne podatke. Za več informacij obiščite **Naše** spletno mesto na naslovu <https://privacy.microsoft.com>.

KAKO UPORABLJAMO VAŠE OSEBNE PODATKE IN KOMU JIH POSREDUJEMO

Osebne podatke, torej katere koli informacije v zvezi z določenim ali določljivim posameznikom, ki jih imamo o **Vas**, obdelujemo zaradi naslednjih namenov:

- Za namene zagotavljanja **Zahtevkov** in katere koli druge povezane namene. To lahko vključuje odločitve, sprejete z avtomatiziranimi sredstvi, in sicer za izvajanje **Pogodbe** med **Nami** in **Vami**.
- V raziskovalne ali statistične namene za **Naše** zakonite interese: za **Našo** analizo preteklih dejavnosti, izboljšanje algoritmov za ocenjevanje in pomoč pri napovedovanju prihodnjih poslovnih učinkov, za nadaljnje komercialne interese, izboljšanje ponudbe izdelkov ter razvoj novih sistemov in procesov ter za zakonske obveznosti.
- Da **Vam** zagotovimo informacije, izdelke ali storitve, ki jih zahtevate od **Nas** ali za katere menimo, da bi **Vas** lahko zanimali, če ste privolili, da vas obveščamo v te namene.
- Da **Vas** obvestimo o spremembah **Naše** storitve, kar je potrebno zaradi **Naših** zakonskih in regulativnih obveznosti.
- Za zaščito pred goljufijami, pranjem denarja in financiranjem terorizma ter za izpolnjevanje splošnih zakonskih ali regulativnih obveznosti, kar je potrebno za izpolnjevanje **Naših** zakonskih in regulativnih obveznosti, ki temeljijo na pristojnosti v EU.

RAZKRITJE VAŠIH OSEBNIH PODATKOV

Vaše osebne podatke lahko razkrijemo tretjim osebam, ki sodelujejo pri zagotavljanju izdelkov ali storitev, ali ponudnikom storitev, ki opravljajo storitve v **Našem** imenu. To so podjetja v skupini, posredniki, administratorji tretjih oseb, zavarovalnice, kreditne agencije, agencije za odkrivanje goljufij, računovodje, regulativni organi in kakor zahteva zakonodaja.

MEDNARODNI PRENOSI PODATKOV

Vaše osebne podatke lahko prenesemo, obdelujemo in hranimo izven Združenega kraljestva in Evropskega gospodarskega prostora (»EGP«). Osebne podatke izven Združenega kraljestva in EGP trenutno prenašamo v ZDA. Če **Vaše** osebne podatke prenesemo izven Združenega kraljestva in EGP, bomo sprejeli vse potrebne ukrepe, da zagotovimo, da se obdelujejo varno in v skladu s tem obvestilom o zasebnosti ter zakonodajo. Za varstvo podatkov s takimi strankami uporabljamo »standardne pogodbenne klavzule«, ki jih je odobrila Evropska komisija.

VAŠE PRAVICE

Posamezniki v EGP imajo v zvezi s svojimi osebnimi podatki različne pravice. Te pravice veljajo le v določenih okoliščinah in zanje veljajo nekatere pravne izjeme. Te pravice vključujejo pravico do pridobitve kopije osebnih podatkov, ki jih hranimo o **Vas**.

Imate pravico, da:

- kadar koli ugovarjate obdelavi **Svojih** osebnih podatkov za namene neposrednega trženja;
- ugovarjate obdelavi **Svojih** osebnih podatkov, kadar obdelava temelji na **Naših** zakonitih interesih;
- dostopate do in pridobite kopijo osebnih podatkov, ki jih nadzorujemo, in informacije o tem, kako in na kakšni podlagi se ti osebni podatki obdelujejo;
- zahtevate izbris **Svojih** osebnih podatkov;
- zahtevate posodobitev ali popravek neustreznih, nepopolnih ali netočnih podatkov;
- omejite obdelavo **Svojih** podatkov;
- od **Nas** zahtevate, da **Vam Vaše** osebne podatke posredujemo v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, ali zahtevate, da jih »prenesemo« neposredno drugemu upravljavcu podatkov, vendar v vsakem primeru le, če obdelava temelji na **Vaši** privolitvi ali če je obdelava potrebna za izvajanje pogodbe z **Vami** in se obdelava izvaja z avtomatiziranimi sredstvi;
- vložite pritožbo pri lokalnem organu za varstvo podatkov in
- kadar koli prekličete **Svojo** privolitve, če obdelava temelji na **Vaši** privolitvi, ne da bi to vplivalo na zakonitost obdelave na podlagi privolitve pred njenim preklicem.

HRAMBA

Vaših podatkov ne bomo hranili dlje, kot je potrebno, in jih bomo upravljali v skladu z **Našim** pravilnikom o hrambi podatkov. V večini primerov bomo podatke hranili deset (10) let po izteku **Pogodbe** ali poslovnega odnosa z **Vami**, razen če moramo podatke hraniti dlje zaradi poslovnih, pravnih ali regulativnih zahtev.

Če imate kakršna koli vprašanja v zvezi z **Našo** uporabo **Vaših** osebnih podatkov, stopite v stik z **Nami** na e-poštnem naslovu <https://privacy.microsoft.com>.

SPLOŠNE DOLOČBE

- A. **Sklepanje pogodb s podizvajalci; prenos.** Izvajanje **Svojih** obveznosti lahko prenesemo na podizvajalce ali na tretje osebe, vendar s tem nismo oproščeni **Svojih** obveznosti do **Vas**.
- B. **Odpoved; ločljivost.** Če katera koli stranka ne uveljavlja ali zamuja z uveljavljanjem katere koli določbe iz te **Pogodbe**, to ne pomeni, da se tej pravici odpoveduje. Če je katera koli določba teh določil in pogojev razglašena za neizvršljivo ali neveljavno v skladu z veljavno zakonodajo, je treba takšno določbo razlagati v skladu z zakonskimi pooblastili, v vseh drugih pogledih pa ostanejo pogoji in določila v celoti veljavni.
- C. **Obvestila.** Izrecno se strinjate, da lahko za vse namene stopimo v stik z **Vami** prek katere koli telefonske številke ali na fizičnem ali elektronskem naslovu, ki ste ga **Nam** posredovali. Vsa obvestila ali zahteve v zvezi s to **Pogodbo** bodo v pisni obliki in se lahko pošljejo na kakršen koli ustrezen način, vključno s pošto, elektronskim sporočilom, besedilnim sporočilom ali s priznano nočno pošto oz. dostavo. Obvestila, ki jih prejmete, se štejejo za vročena, ko **Vam** jih pošljemo po elektronski pošti, ki ste jo navedli, ali sedem (7) dni po pošiljanju po pošti na naslov, ki **Ste** ga navedli.
- D. **Pravo.** Pravo, ki ureja to **Pogodbo**, je pravo Republike Slovenije. Sodišča v Sloveniji so neizključno pristojna za obravnavanje sporov med strankami te **Pogodbe**.

CELOTNA POGODBA

Ta **Pogodba o Storitvah**, vključno z **Naročilnico**, določili, pogoji, omejitvami, izjemami in izključitvami, predstavlja celoten sporazum med **Nami** in **Vami**. Nobena navedba, obljuba ali pogoj, ki ni vsebovan v tej **Pogodbi**, ne spreminja teh postavk, razen če to zahteva zakon.

Microsoft in Surface sta blagovni znamki skupine podjetij **Microsoft**.

Obrazec za odpoved

Če želite odpovedati **Pogodbo**, izpolnite in nam vrnite ta obrazec.

-Za Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska, ali e-poštni naslov msepbus@microsoft.com:

-S tem odpovedujem Pogodbo, ki sem jo sklenil(-a) za naslednjo(-e) napravo(-e):

Ne veste, katero napravo imate? [To lahko preverite tukaj](#)

-Ime stranke:

-Serijska številka naprave:

-Podpis stranke

-Datum