

«SERVICIO DE HARDWARE AMPLIADO DE MICROSOFT PARA SURFACE HUB»

Contrato de Servicios Comerciales

Términos y condiciones del Contrato de prestación de servicios de garantía extendida

Le recomendamos que conserve este importante documento de términos y condiciones, junto con la **Orden de Compra**, en un lugar seguro, ya que serán necesarios en el momento de una **Solicitud de Servicios**. La información contenida en este **Contrato** pretende servir como guía de referencia para ayudarle a determinar y comprender qué **Servicios** puede esperar de acuerdo con su **Contrato**. Para cualquier pregunta relativa a la información contenida en este **Contrato** o en sus **Servicios** en general, póngase en contacto con **Nosotros**.

Este **Contrato** es un contrato de servicios y no constituye un contrato de seguro.

DEFINICIONES

A lo largo de este **Contrato de Servicios**, las siguientes palabras en mayúsculas y/o negrita tienen el significado que se indica:

- **«Administrador», «Proveedor de servicios»:** Microsoft Ireland Operations Limited con domicilio social en One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Sitio web www.microsoft.com.
- **«Avería»:** los fallos mecánicos y/o eléctricos del **Producto** que tengan como consecuencia la imposibilidad de realizar su función prevista, incluidos los defectos de material o de fabricación y no el desgaste habitual, y que tenga lugar durante el uso habitual del **Producto**.
- **«Límite de Servicios disponibles»:** la cantidad máxima ofrecida en virtud de este **Contrato** para cualquier **Solicitud de Servicios** y, en su totalidad, durante el **Periodo de Vigencia** del **Contrato**, según se detalla en el apartado **«Opciones de Servicios»**.
- **«Fabricante», «Microsoft»:** el **Fabricante** del equipo original del **Producto**. El sitio web es www.microsoft.com.
- **«Plan», «Opciones de Servicios»:** el apartado específico **«Opciones de Servicios»** de este **Contrato** que **Usted** ha seleccionado y comprado, tal y como se constata en su **Orden de Compra**.
- **«Producto»:** el dispositivo de la serie Microsoft Surface Hub adquirido por **Usted**, indicado en la **Orden de Compra**, al cual se le prestarán los servicios en virtud de este **Contrato**.
- **«Orden de Compra»:** un documento numerado que confirma la fecha de suscripción de este **Contrato** con respecto al **Producto**, su nombre y dirección, el período de **Vigencia** de los **Servicios del Contrato** y los **Servicios** específicos que **Usted** adquirió. Este **Contrato** no es válido sin una **Orden de Compra**.
- **«Reparación(es)»:** las medidas que **Nosotros** llevamos a cabo para reparar, subsanar o restituir su **Producto** a un estado de buen funcionamiento después de una **Avería**. Las piezas utilizadas para **reparar** el **Producto** pueden ser nuevas, usadas, reacondicionadas o no originales del **Fabricante** que cumplan las especificaciones de fábrica del **Producto** original.
- **«Reemplazar», «Reemplazo»:** un artículo que se le ha suministrado a **Usted** a través de **nuestro** plan en el caso de que **Nosotros** determinemos que el **Producto** no es apto para su **reparación**. **Nos** reservamos el derecho de **Reemplazar** el **Producto** por uno nuevo, reconstituido o reacondicionado con características y funcionalidades iguales o similares. **No** garantizamos que un **Reemplazo** sea del mismo modelo, tamaño, dimensiones o color que el del **Producto** anterior.
- **«Solicitud de Servicios»:** la solicitud de **Servicios**, conforme a este **Contrato**, realizada por **Usted**.
- **«Minorista»:** el vendedor que ha sido autorizado por **Microsoft** para establecer este **Contrato** de venta con **Usted**.
- **«Servicios»:** los servicios específicos incluidos en el apartado **«General»** de este **Contrato**.
- **«Contrato de Servicios», «Contrato»:** documento que detalla todas las disposiciones de los **Servicios** para el **Contrato de Servicios** de **Microsoft Extended Hardware Service for Surface Hub** que se le ha proporcionado a **Usted** al finalizar la compra con **nuestro Minorista**.
- **«Proveedor de Servicios»:** el proveedor de la **Reparación** autorizado por **Nosotros** para **reparar** su **Producto**.
- **«Plazo», «Periodo de vigencia de los Servicios», «Periodo de vigencia del Contrato de Servicios»:** el período de tiempo que aparece en su **Orden de Compra** que representa la duración en la que los servicios de este **Contrato** están en vigor.
- **«Nosotros», «Nos», «Nuestro»:** la parte o partes obligadas a prestar el servicio, en virtud de este **Contrato**, como proveedores o sujetos obligados en virtud de este **Contrato**, así como para su administración según el presente **Contrato** como **Proveedor de Servicios**.
- **«Usted», «Su»:** el comprador o propietario del **Producto** sujeto a los servicios proporcionados en virtud del presente **Contrato**.

COMPETENCIA

Este **Contrato de Servicios** es válido y apto para una compra efectuada exclusivamente en España.

DURACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS — FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

Los **Servicios de garantía extendida** en caso de **Avería** se le proporcionarán al vencimiento de la garantía de las piezas y/o de la mano de obra originales del **Fabricante** y continuará por el resto de su **Plazo de vigencia** tal como se muestra en su **Orden de Compra** o hasta que se alcance el **Límite de Servicios disponibles**, lo que tenga lugar en primer lugar.

ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO

Para ser elegible para los **Servicios otorgados** en virtud de este **Contrato de Servicios**, el **Producto** debe: (i) ser un **Producto**; (ii) adquirirse de **Microsoft** o de un **Minorista** autorizado; y (iii) tener una garantía mínima del **Fabricante** de doce (12) meses adjunta al **Producto**.

SERVICIOS QUE SE PROPORCIONARÁN - CLÁUSULA GENERAL

Durante el **Plazo** descrito en el **«Periodo de vigencia de los Servicios»**, apartado de la fecha de entrada en vigor, en caso de una **Solicitud de Servicios**, según **nuestro** exclusivo criterio, este **Contrato** establece:

- la fabricación y/o las piezas necesarias para **reparar** el **Producto**, o
- un **Reemplazo** del **Producto**, en lugar de dicha **Reparación**; o
- un **Reemplazo** directo del **Producto** si se detalla en la descripción de su **Plan**.

Repararemos o reemplazaremos **su Producto**, de conformidad con las disposiciones establecidas en este **Contrato**. Si decidimos **reemplazar su Producto**, los avances tecnológicos pueden dar lugar al **Reemplazo** con un precio de venta inferior al del **Producto** anterior y, no se proporcionará ningún reembolso basado en cualquier diferencia de coste de los productos de **Reemplazo**. Todas y cada una de las piezas o unidades **reemplazadas** en virtud de este **Contrato** pasarán a ser de **nuestra** propiedad en su totalidad. Cuando corresponda un **Reemplazo** y, este se proporcione en lugar de una **Reparación**, cualquier accesorio, elemento adjunto y/o periférico que esté integrado con el **Producto**, pero que no haya sido proporcionado ni incluido por el **Fabricante** dentro del embalaje y con la venta original del **Producto**, no se incluirá con dicho **Reemplazo**.

Consulte el apartado «Opciones del plan de servicios» que corresponde a **su Plan** para obtener todos los detalles.

AVISOS IMPORTANTES RELATIVOS A LOS SERVICIOS EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO DE SERVICIOS

- A. Si le proporcionamos un **Reemplazo**, se podrá aplicar algunas o la totalidad de las siguientes condiciones:
 - **Nos** reservamos el derecho de **reemplazar** un **Producto** defectuoso por uno nuevo, reconstituido o reacondicionado con características y funcionalidades iguales o similares, pudiendo no ser del mismo modelo, ni tener el mismo tamaño, dimensión o color que el del **Producto** anterior.
 - Los avances tecnológicos pueden dar lugar a un **Reemplazo** que tenga un precio de venta al público, o de mercado, inferior al del **Producto** anterior y, en tal situación, según este **Contrato**, no se le proporcionará a **Usted** ningún reembolso por dicha diferencia de precio.
 - Todas y cada una de las piezas, componentes o unidades completas del **Producto** que hayan sido **reemplazadas** según las disposiciones de este **Contrato**, pasarán a ser de **nuestra** propiedad en su totalidad.
- B. Los **Servicios** descritos en este **Contrato** no **reemplazarán** ni prestarán servicios duplicados durante ningún período válido de garantía del **Fabricante**. Durante dicho período, todo aquello que esté **cubierto** por la garantía del **Fabricante** será de su exclusiva responsabilidad y no estará incluido en los servicios proporcionados por este **Contrato**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** para cumplir con sus obligaciones.
- C. Los **Servicios** proporcionados conforme a este **Contrato** se limitan a lo que se describe específicamente en el presente documento, según corresponda a **su Contrato**. Todo lo que no se exprese específicamente en el presente documento no se proporcionará (incluidos, entre otros, los servicios de formación proporcionados aparte por **Microsoft** o por las propias filiales de **Microsoft**).
- D. **Sus responsabilidades**: **Usted** es responsable de hacer una copia de seguridad de todo el software y/o de los datos, de forma periódica, especialmente antes del comienzo de cualquier servicio ofrecido en virtud de este **Contrato**. No se incluyen servicios de software y/o transferencia o restauración de datos.
- E. En caso de un incidente de servicio en el que **nuestro Proveedor de Servicios** no identifique una **Avería**, **Usted** será responsable de todos los costes asociados a dicho servicio, incluidos los gastos de envío.

OPCIONES DEL PLAN DE SERVICIOS

(Tal como se indica en **su Orden de Compra** y siendo aplicable a **Usted**)

Los detalles sobre **su Contrato de Servicios** se pueden encontrar en <https://mybusinessservice.surface.com>.

Al realizar la compra, este **Contrato** proporciona los **Servicios** que se describen en el apartado «Servicios que se prestarán- Cláusula General», incluyendo **Averías** y con sujeción a las siguientes disposiciones:

PRODUCTOS DEL PLAN SURFACE HUB

El dispositivo de la serie Surface Hub, junto con cualquier otro componente contenido en su embalaje original, como los accesorios de la marca Surface, así como una unidad de fuente de alimentación con cables conectados, si correspondiera, constituyen los **Servicios** proporcionados de acuerdo con este **Plan**.

SERVICIOS DEL PLAN SURFACE HUB

En **su Plan** Surface Hub, **Usted** dispondrá de los **Servicios** para un máximo de tres (3) **Reparaciones** y para una (1) **Solicitud de Reemplazo de Servicios** destinada a un **Producto**, además de un máximo de una (1) **Solicitud de Servicios** para accesorios y una unidad de fuente de alimentación de la marca Surface cuando se incluyan en el embalaje original del dispositivo (como se muestra en la tabla siguiente) durante el **Periodo de vigencia del Contrato** para la **Reparación** y/o **Reemplazo** de **su** dispositivo en el caso de una **Avería**, con sujeción al **Límite de Servicios disponibles de acuerdo con el presente Contrato**.

UNA VEZ QUE SE ALCANCE EL LÍMITE DE **SOLICITUD(ES) DE SERVICIOS** PARA LOS DISPOSITIVOS DE LA SERIE SURFACE HUB, **NO SE PROPORCIONARÁN MÁS SERVICIOS** EN EL MARCO DE ESTE **PLAN**, INDEPENDIENTEMENTE DEL TIEMPO RESTANTE CONFORME AL **PERIODO DE VIGENCIA DEL CONTRATO ACTUAL**.

PRODUCTOS	NÚMERO MÁXIMO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS
Dispositivo de la serie Surface Hub	Tres (3) Reparaciones y un (1) Reemplazo
Unidad de fuente de alimentación con cables de conexión, en caso de incluirse en el embalaje original del dispositivo	Uno (1)
Accesorios de la marca Surface en caso de incluirse en el embalaje original del dispositivo	Uno (1) por cada accesorio

SERVICIOS DE PRODUCTO DE REEMPLAZO

Un **Reemplazo** proporcionado, en virtud de este **Plan**, se tendrá en cuenta automáticamente como el **Producto** al que se hace referencia en todas las disposiciones de este **Contrato**, y los **Servicios** para dicho **Reemplazo** continuarán durante el resto del **Periodo de vigencia** actual de **su Contrato** (suponiendo que quede tiempo restante en **su Periodo de vigencia** actual). Un **Reemplazo** no supondrá una ampliación del **Periodo de vigencia** de **su Contrato** actual.

SERVICIOS NO PROPORCIONADOS

ESTE **CONTRATO DE SERVICIOS** NO PROPORCIONA NINGÚN SERVICIO DE ACUERDO CON UNA **SOLICITUD DE SERVICIOS** RELACIONADOS CON O QUE RESULTEN DE:

- a) Daños accidentales. Por daños accidentales se entienden aquellos producidos por la manipulación, es decir, aquellos resultantes de la caída involuntaria del Producto, del derrame de líquidos o de la rotura de la pantalla.
- b) De un embalaje y/o transporte inadecuado realizado(s) por **Usted** o por **su** representante, resultando en la producción de daños al **Producto** mientras está siendo transportado, incluida la sujeción incorrecta del **Producto** durante el mismo.
- c) Cualesquiera daños incidentales o consecuentes o pérdidas indirectas de cualquier tipo, incluidos, entre otros: (i) daños a la propiedad, pérdida de tiempo, pérdida de datos o pérdida de ingresos resultantes de una **Avería** definida, cualquier fallo mecánico/eléctrico no definido, servicios de formación proporcionados aparte por **Microsoft** o sus filiales o por cualquier otra parte, o cualquier otro tipo de daño del —o en asociación con el— **Producto** incluido, entre otros, cualquier equipo no protegido utilizado en asociación con el **Producto**; (ii) retrasos en la prestación de servicios o la imposibilidad de prestar el servicio por cualquier motivo; (iii) la falta de disponibilidad de cualquier pieza/componente; (iv) todos los costes en los que haya incurrido **Usted** asociados con las instalaciones personalizadas para adaptarse al **Producto** tales como stands, soportes y espacios personalizados de terceros y similares; o (v) un **Reemplazo** por un producto que sea un modelo —o tenga un tamaño, dimensión o color— diferente(s) al **Producto** original.
- d) Modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o **Reparaciones** realizadas por cualquier persona que no sea un **Proveedor de Servicios** autorizado por **Nosotros** o, que de otra manera, no se ajuste a las especificaciones del **Fabricante**.
- e) Daños por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o dobladura.
- f) Desgaste o deterioro gradual del funcionamiento del **Producto**.
- g) El tratamiento deliberado del **Producto** de forma que resulte dañino, perjudicial, malicioso, imprudente u ofensivo y que provoque un daño y/o fallo.
- h) Daños o mal funcionamiento de **su Producto** causado(s) o atribuido(s) a contenidos digitales, software (ya esté precargado o no), incluido, entre otros, el funcionamiento de un virus del software, la falta de disponibilidad de actualizaciones del software o cualquier otro mal funcionamiento digital o basado en el software.
- i) Pérdida, robo, daño doloso o desaparición.
- j) Acontecimientos que ocurren por casualidad, incluidos, entre otras, disturbios, radiación nuclear, acto o posibilidad de guerra/hostilidad gubernamental, acción o contaminación radiactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o peligros de la naturaleza, colapso, explosión o colisión de —o con otro— objeto, fuego, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena o humo, así como cualquier otro mal funcionamiento de las telecomunicaciones.
- k) La falta de realizar el mantenimiento recomendado por el **Fabricante**, así como el funcionamiento o almacenamiento del **Producto** en condiciones ajenas a las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
- l) **Productos** que estén sujetos a la garantía o retirada por parte del **Fabricante**, o bien a una reelaboración para **Reparar** deficiencias en el diseño o en los componentes, una fabricación inadecuada o un error por parte del **Fabricante** independientemente de la capacidad del **Fabricante** para pagar por tal(es) **Reparación(es)**.
- m) **Productos** en los cuales se hayan eliminado o alterado sus números de serie.
- n) Daños superficiales causados a **su Producto**, pudiendo ser, entre otros, raspones, arañazos y abolladuras, a menos que dichos daños superficiales provoquen una pérdida de funcionalidad.
- o) Mantenimiento, configuración, modificación o servicios periódicos o preventivos habituales.
- p) Accesorios o complementos que no figuran en el apartado del **Producto** anteriormente indicado (independientemente de si **Microsoft** los suministró originalmente en una compra única o en una compra de «todo incluido»).
- q) Coste de los componentes no protegidos por la garantía original del **Fabricante** del **Producto**, o de cualquier pieza que no funcione, o que no funcione con energía eléctrica, incluidas, entre otras, piezas de plástico, u otras piezas, como cables, accesorios, baterías (salvo que se indique lo contrario en este **Contrato**), conectores, cables, fusibles, teclados, cuerpos o molduras de plástico, interruptores y cableados.
- r) Responsabilidad o daño a la propiedad, o lesión o muerte de cualquier persona que surja del funcionamiento, mantenimiento o uso del **Producto** o, bien, un **Reemplazo** proporcionado conforme a las disposiciones de este **Contrato**.
- s) Cualquier coste que surja como resultado del fallo de cualquier artículo que esté destinado a ser un artículo consumible.
- t) Cualquier **Solicitud de Servicios** con la que no se haya proporcionado **su Orden de Compra** excepto cuando **Nosotros** aceptemos transferir los beneficios del **Contrato**.
- u) Cualquier **Solicitud de Servicios** para la restauración del software o de los datos, o para recuperar los datos de **su Producto**.
- v) Cualquier pérdida, daño, responsabilidad o gasto directo o indirecto, o que derive o surja del uso o funcionamiento, como medio para infligir daño, a partir de cualquier ordenador, sistema informático, programa de software, código malicioso, virus informático o proceso, o cualquier otro sistema electrónico.
- w) Cualquier **Solicitud de Servicios** o beneficio que se realice, en virtud de este **Contrato**, en la medida en que la prestación de dicha cobertura, el pago de dicha **Solicitud de Servicios** o la prestación de dicho beneficio **nos** exponga a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de la Organización de las Naciones Unidas, o de las sanciones comerciales o empresariales, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América u otra legislación aplicable.
- x) Cualquier pérdida que surja del acceso o del uso no autorizado de cualquier sistema, software, hardware o firmware, o cualquier modificación, reprogramación, destrucción o eliminación de datos o de software por cualquier medio.

CÓMO REALIZAR UNA SOLICITUD DE SERVICIOS

IMPORTANTE: LA PRESENTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIOS NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE LOS SERVICIOS PARA LA AVERÍA DE SU PRODUCTO SE PROPORCIONEN DE ACUERDO CON EL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIO. PARA QUE UNA SOLICITUD DE SERVICIOS SEA TOMADA EN CONSIDERACIÓN, DEBERÁ PRIMERO CONTACTAR CON NOSOTROS PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROBLEMA CON SU PRODUCTO. ESTE CONTRATO NO CUBRE LOS DAÑOS CAUSADOS A SU PRODUCTO POR UNA REPARACIÓN NO AUTORIZADA.

Tenga **su Orden de Compra** a mano y llámenos al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o visite <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nuestro Proveedor de Servicios** recabará de inmediato los detalles sobre el problema que **Usted** tiene con el **Producto** e intentará primero resolverlo por teléfono y/o de forma remota. Si no logramos resolver el problema por teléfono y/o de forma remota, se le proporcionará un número de su **Solicitud de Servicios** y otras instrucciones sobre cómo obtener servicio para **su Producto**.

No lleve o devuelva **su Producto** al **Minorista** ni lo envíe a ningún lugar a menos que **Nosotros** se lo indiquemos. Si **Nosotros** le indicamos que lleve el **Producto** a un centro de servicio autorizado cercano a **Usted** o a un **Minorista**, o si le indicamos que lo envíe por correo a otro lugar (como un centro de depósito autorizado), asegúrese de incluir todos los siguientes:

- El **Producto** defectuoso.
- Una copia de **su Orden de Compra**.
- Una breve descripción por escrito del problema que **Usted** tiene con el **Producto**; y
- una anotación clara del número de solicitud de servicios de **su Solicitud de Servicio** que **Nosotros** le proporcionamos.

NOTA: Si le solicitamos que envíe el **Producto** por correo a otro lugar, **Nosotros** le proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviar el **Producto** por correo. Para el servicio de envío por correo, pagaremos el envío hasta y desde **su** ubicación si **Usted** sigue todas las instrucciones. Le recomendamos tener precaución al transportar y/o enviar el **Producto**, ya que no nos responsabilizamos de ningún gasto de transporte ni de los daños debidos a un embalaje inadecuado por **su** parte.

Los **Servicios** solo se ofrecen para **Reparaciones** elegibles y realizadas por un **Proveedor de Servicios**, **Minorista** o centro de depósito que haya sido autorizado por **Nosotros**. Si **su Periodo de vigencia** vence durante el tiempo de una **Solicitud de Servicios** aprobada, los **Servicios** conforme a este **Contrato** se extenderán hasta la fecha en que la **Solicitud de Servicios** aprobada vigente se haya cumplido completamente de acuerdo con los términos y condiciones de este **Contrato**.

CÓMO SE PROPORCIONARÁN LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

Una vez que se hayan confirmado los **Servicios**, el servicio para el **Producto** defectuoso se podrá proporcionar de alguna o de todas las formas siguientes:

- En primer lugar, **nuestros** agentes autorizados de soporte de TI de **Microsoft** pueden intentar resolver el problema por teléfono y/o de forma remota.
- En el caso de que la **Reparación** telefónica/remota no tenga éxito, podemos enviar un técnico autorizado de **Microsoft** al lugar donde se encuentre el **Producto** con el fin de evaluar más a fondo el problema e intentar realizar las **Reparaciones** necesarias *in situ*.
 - Las **Reparaciones** se realizarán en el lugar donde se encuentre el **Producto** en el momento de la **Solicitud de Servicios**. Los **Servicios** incluyen el coste de la mano de obra y/o de las piezas necesarias para restaurar el **Producto** a un buen estado de funcionamiento tras una **Avería**.
- Si en algún momento **Nosotros** determinamos que el **Producto** no se puede reparar de forma remota o *in situ*, **nos** encargaremos de la retirada y envío seguros del **Producto** defectuoso a **nuestro** centro de servicio autorizado.
 - Una vez que se repare el **Producto**, o si determinamos que es necesario un **Reemplazo**, también proporcionaremos el envío seguro de dicho **Producto Reparado** o de **Reemplazo** aplicable, además de su reinstalación básica.

En el caso de que **su Periodo de vigencia** venza durante el tiempo de una **Solicitud de Servicios** aprobada, los **Servicios** conforme a este **Contrato de Servicios** se extenderán hasta la fecha en que esa **Solicitud de Servicios** aprobada y vigente se haya cumplido completamente de acuerdo con las cláusulas de **su Contrato**. Una vez que se haya completado dicha **Solicitud de Servicios** en curso, los **Servicios** conforme a este **Contrato** se entenderán como finalizados.

RENOVABILIDAD

Los **Servicios** conforme a este **Contrato de Servicios** no son renovables.

TRANSFERIBILIDAD

Los **Servicios** conforme a este **Contrato de Servicio** no pueden ser transferidos por **Usted** a ninguna otra parte o producto.

CANCELACIÓN

SU DERECHO A CANCELAR

Usted puede cancelar este **Contrato** en cualquier momento si **nos** informa de **su** solicitud de cancelación de acuerdo con los detalles que se indican a continuación.

Usted puede enviarnos un correo electrónico a msepsbus@microsoft.com o llamarnos al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. O puede escribirnos a «Contract Cancellations», Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. **Usted** puede utilizar el formulario de cancelación que encontrará al final de este documento de términos y condiciones.

Si **su** solicitud de cancelación se realiza dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de compra del **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso del cien por cien (100 %) del precio/tarifa de compra del **Contrato** abonado por **Usted**, menos cualquier **Solicitud de Servicios** pagada por **Nosotros**.

Si **su** solicitud de cancelación se realiza después de treinta (30) días desde de la fecha de compra del **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso prorrateado del precio/tarifa de compra del **Contrato** abonado por **Usted**, menos cualquier **Solicitud de Servicios** abonada por **Nosotros**.

NUESTRO DERECHO A CANCELAR

Si **Nosotros** cancelamos este **Contrato**, le enviaremos una notificación por escrito con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha efectiva de la cancelación. Dicha notificación se enviará a la dirección que **Usted** indicó y que figura en **nuestro** archivo (correo electrónico o dirección física, según corresponda), con el motivo y la fecha de entrada en vigor de dicha cancelación. Si cancelamos este **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso prorrateado según los mismos criterios descritos anteriormente y no se le aplicará ninguna tarifa de cancelación.

Solo podremos cancelar este **Contrato** por los siguientes motivos:

- Impago del precio/tarifa de compra del **Contrato**, con IVA incluido, pagado por **Usted**.
- Incumplimiento sustancial de sus obligaciones, en virtud de este **Contrato**, en relación con el **Producto** o con su uso.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

Siempre es intención **nuestra** proporcionarle un servicio de primera calidad. Sin embargo, si **Usted** no está satisfecho con el servicio proporcionado, podrá notificarlo a **nuestros** representantes en el número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o por correo electrónico a msepsbus@microsoft.com.

Realizaremos una contestación dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a partir de que **recibamos su** reclamación. Si no es posible ofrecerle una respuesta completa en este plazo (por ejemplo, porque se requiera una investigación detallada), **Nosotros** le ofreceremos una respuesta provisional informándole de lo que se está realizando para resolver **su** reclamación, cuándo podrá **Usted** recibir una respuesta completa y de qué entidad o persona. En la mayoría de los casos **su** reclamación se resolverá en un plazo de cuatro (4) semanas.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos a proteger y respetar **su** privacidad de acuerdo con la Legislación de Protección de Datos vigente («Legislación»). A efectos de la legislación, el Responsable del tratamiento de los datos será **Microsoft** y el **Administrador**. Al suscribir este **Contrato de Servicios**, **Usted** acepta que podamos recopilar y procesar datos en **su** nombre cuando ofrezcamos los servicios contemplados en el presente **Contrato**. A continuación, encontrará un resumen de las principales formas en que procesamos **sus** datos personales. Para obtener más información, visite **nuestro** sitio web en <https://privacidad.microsoft.com>.

CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS

Procesaremos los datos personales, que contengan cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable, y que **Nosotros** tengamos sobre **Usted**, de las siguientes formas:

- A los efectos de proporcionar la **Solicitud de Servicios** y cualquier otro fin relacionado. Esto puede incluir decisiones tomadas a través de medios automatizados, entendiéndose que es para la ejecución del **Contrato** entre **Nosotros** y **Usted**.
- Para fines de investigación o estadísticos, esto es, para **nuestros** interés legítimo: para analizar la actividad histórica, mejorar los algoritmos de calificación y ayudar a predecir el impacto comercial futuro, además de para promover intereses comerciales, mejorar la oferta de productos y para desarrollar nuevos sistemas y procesos, así como con fines de obligaciones legales basadas en una jurisdicción que esté fuera de la UE.
- Para proporcionarle información, productos o servicios que **Usted nos** solicite o que consideremos que puedan interesarle, cuando **Usted** haya dado su consentimiento para que le contactemos para dichos fines.
- Para notificarle acerca de los cambios en **nuestro** servicio, esto es, para **nuestras** obligaciones legales y reglamentarias.
- Para protegerse contra el fraude, el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, así como para cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias generales, entendiéndose que es necesario para cumplir con **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias basadas en una jurisdicción dentro de la UE.

DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Nosotros podremos divulgar **sus** datos personales a los terceros que participen en el suministro de productos o servicios, o a proveedores de servicios que presten servicios en **nuestro** nombre. Entre ellos se incluyen empresas del grupo, intermediarios, administradores externos, aseguradoras, organismos de crédito, agencias de detección de fraude, gestores financieros y autoridades reguladoras, y según lo exija la ley.

TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Los datos personales que **Nosotros** recopilamos de **Usted** pueden transferirse, procesarse y almacenarse en un destino fuera del Reino Unido y del Espacio Económico Europeo («EEE»). Actualmente transferimos datos personales fuera del Reino Unido y del EEE a los EE. UU. Cuando transfiramos **sus** datos personales fuera del Reino Unido y del EEE, tomaremos todas las medidas necesarias para garantizar que se traten de forma segura y de acuerdo con este comunicado de privacidad y conforme a la Legislación. Utilizamos las «Cláusulas contractuales tipo» aprobadas por la Comisión Europea con dichas partes para la protección de datos.

SUS DERECHOS

Las personas del EEE gozan de varios derechos en relación con su información personal. Estos derechos solo se aplican en determinadas circunstancias y con sujeción a determinadas exenciones legales. Estos derechos incluyen el derecho a solicitar una copia de la información personal que **Nosotros** tenemos sobre **Usted**.

Usted tiene derecho a:

- Oponerse al tratamiento de **sus** datos personales con fines de marketing directo en cualquier momento.

- b) Oponerse al tratamiento de **sus** datos personales cuando el tratamiento se base en **nuestros** intereses legítimos.
- c) Acceder y obtener una copia de los datos personales que estén sometidos a **nuestro** control, así como información sobre la forma y el fundamento del tratamiento de estos datos personales.
- d) Solicitar la supresión de **sus** datos personales.
- e) Solicitar una actualización o corrección de cualquier dato inadecuado, incompleto o inexacto.
- f) Restringir el tratamiento de **sus** datos.
- g) Solicitar que le proporcionemos **sus** datos personales en un formato estructurado, de uso común y legible; solicitar que se «transfieran» directamente a otro responsable del tratamiento de los datos, pero en cada caso solo cuando el tratamiento se base en **su** consentimiento, o se fundamente en la ejecución de un contrato con **Usted** y este se realice por medios automatizados.
- h) Presentar una reclamación ante la autoridad local de protección de datos; y
- i) retirar **su** consentimiento en cualquier momento cuando el tratamiento se base en **su** consentimiento, sin afectar a la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento con anterioridad a su retirada.

RETENCIÓN

Sus datos no se conservarán más tiempo del necesario y se gestionarán de acuerdo con **nuestra** política de retención de datos. En la mayoría de los casos, la duración de la retención abarcará un período de diez (10) años tras el vencimiento del **Contrato** o de la relación comercial con **Usted**, salvo que debamos conservar los datos por un período más extenso a causa de razones comerciales o legales, o de requisitos reglamentarios.

Si tiene alguna pregunta sobre el uso que hacemos de **sus** datos personales, puede ponerse en contacto con **Nosotros** en <https://privacidad.microsoft.com>.

DISPOSICIONES GENERALES

- A. **Subcontratación; cesión.** **Nosotros** podremos subcontratar o ceder el cumplimiento de **nuestras** obligaciones a terceros, pero no estaremos exentos de **nuestras** obligaciones para con **Usted** al hacerlo.
- B. **Exención; divisibilidad.** El fracaso o el retraso de cualquiera de las partes en hacer cumplir cualquier disposición contenida en el presente documento no constituirá una renuncia a dicho derecho. Si alguna disposición de estos términos y condiciones fuera declarada inaplicable o inválida conforme a cualquier ley aplicable, dicha disposición se interpretará de conformidad con la autoridad legal y, en todos los demás aspectos, los términos y condiciones permanecerán en vigor y efecto.
- C. **Notificaciones.** **Usted** consiente expresamente que nos pongamos en contacto con usted para cualquier fin, a través de cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **Usted** nos proporcione. Todas las notificaciones o solicitudes relacionadas con este **Contrato** se realizarán por escrito y podrán enviarse por cualquier medio razonable, incluido correo postal, correo electrónico, mensaje de texto (SMS) o servicio de mensajería urgente y comercial con autorización. Las notificaciones dirigidas a **Usted** se consideran entregadas cuando se le envíen al correo electrónico que **Usted nos** haya proporcionado, o después de siete (7) días tras el envío por correo a la dirección postal que **Usted nos** haya proporcionado.
- D. **Ley.** La ley aplicable a este **Contrato** será la ley española, cuyos tribunales tienen jurisdicción no exclusiva para reconocer cualquier conflicto entre las partes del presente **Contrato**.

ACUERDO COMPLETO

Este **Contrato de Servicio**, incluida la **Orden de Compra**, los términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones constituyen el acuerdo completo entre **Nosotros** y **Usted** y ninguna representación, promesa o condición no incluida en este documento modificará los presentes artículos, salvo que así lo exija la ley.

Microsoft y Surface son marcas comerciales del grupo de empresas **Microsoft**.

Formulario de cancelación

Si desea cancelar el Contrato, rellene y envíe este formulario.

-Envíelo a «Contract Cancellations», Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda, o al correo electrónico msespbus@microsoft.com:

-Por la presente, cancelo el Contrato celebrado por mí y para el siguiente o siguientes dispositivo(s):
¿Desconoce el tipo o modelo de dispositivo que tiene? [Averígüelo aquí](#)

-Nombre del cliente:

-Número de serie del dispositivo:

-Firma del cliente

-Fecha