

"ROZŠÍRENÝ SERVIS HARDVÉRU MICROSOFT"

Zmluva o poskytovaní obchodných služieb

Zmluvné podmienky

Tento podstatný dokument so zmluvnými podmienkami a **Objednávkou** si prosím uschovajte spoločne na bezpečnom mieste, pretože budú potrebné v čase **Reklamácie**. Informácie obsiahnuté v tomto **Zmluvnom** dokumente majú slúžiť ako cenná referenčná príručka, ktorá **Vám** pomôže určiť a pochopiť, čo je v rámci **Vašej Zmluvy Kryté**. V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa informácií obsiahnutých v tomto **Zmluvnom** dokumente alebo **Vášho Krytia** vo všeobecnosti, **Nás** prosím kontaktujte.

DEFINÍCIE

V tejto **Zmluve o poskytovaní služieb** majú nasledujúce pojmy písané veľkým a zvýrazneným písmom uvedený význam:

- **"Administratívny poplatok"**: suma, ktorú ste povinný zaplatiť za každú **Reklamáciu** za určité služby **Kryté** podľa tejto **Zmluvy** (ak také existujú).
- **"Doba platnosti"**: časové obdobie uvedené vo **Vašej Objednávke**, ktoré predstavuje dobu platnosti ustanovení tejto **Zmluvy**.
- **"Krytie", "Krytý"**: má význam uvedený v časti "Čo je **Kryté** – Všeobecné" tejto **Zmluvy**.
- **"Krytý Produkt", "Produkt"**: spôsobilé zariadenie radu Microsoft Surface, ktoré ste si zakúpili a ktoré má byť **Kryté** podľa tejto **Zmluvy**, okrem modelov Surface Hub a Surface Duo.
- **"My", "Nás", "Náš"**: strana alebo strany, ktoré sú povinné poskytovať služby podľa tejto **Zmluvy** ako poskytovateľ/povinný, ako aj vykonávať administratívu podľa tejto **Zmluvy** ako **Správca**.
- **"Nahradiť", "Náhrada"**: predmet, ktorý **Vám** dodáme na základe **Našej** dohody v prípade, že zistíme, že **Krytý Produkt** nie je vhodný na **Opravu**. Vyhradzujeme si právo **Nahradiť Krytý Produkt** novým, repasovaným alebo renovovaným produktom rovnakých alebo podobných vlastností a funkcií. Nezarúčujeme, že **Náhrada** bude rovnakého modelu, veľkosti, rozmerov alebo farby ako predchádzajúci **Krytý Produkt**.
- **"Objednávka"**: očíslovaný dokument, ktorý potvrdzuje dátum zakúpenia tejto **Zmluvy** vo vzťahu ku **Krytému Produktu**, **Vaše** meno a adresu, **Dobu platnosti Zmluvného Krytia** a konkrétny **Vami** zakúpený **Plán**. Táto **Zmluva** je bez **Objednávky** neplatná.
- **"Obmedzenie zodpovednosti"**: **Naša** maximálna zodpovednosť voči **Vám** za akúkoľvek **Reklamáciu** a celkovo počas **Doby platnosti Plánu**, ako je podrobne uvedené v časti "Možnosti **Plánu Krytia**".
- **"Oprava(-y)"**: úkony, ktoré vykonáme na opravu, nápravu alebo obnovenie funkčnosti **Vášho Krytého Produktu** po **Krytej Poruche**. Diely použité na **Opravu Krytého Produktu** môžu byť nové, použité, renovované alebo neoriginálne diely **Výrobcu**, ktoré fungujú podľa výrobných špecifikácií pôvodného **Produktu**.
- **"Plán"**: konkrétne časť "Možnosti **Plánu Krytia**" v rámci tejto **Zmluvy**, ktorú ste si vybrali a zakúpili, ako je potvrdené vo **Vašej Objednávke**.
- **"Porucha"**: mechanická a/alebo elektrická porucha **Krytého Produktu**, ktorá má za následok, že **Produkt** už nie je schopný plniť svoju zamýšľanú funkciu, vrátane materiálových alebo výrobných chýb a nie bežného opotrebovania, a ktorá nastane počas bežného používania **Produktu**.
- **"Predajca"**: predajca, ktorý bol spoločnosťou **Microsoft** poverený predávať **Vám** plnenie z tejto **Zmluvy** v mene spoločnosti **Microsoft**.
- **"Reklamácia(e)"**: žiadosť o poskytnutie **Krytia** v súlade s touto **Zmluvou**, ktorá bola podaná **Vami**.
- **"Správca"**: Microsoft Ireland Operations Limited so sídlom One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Írsko. Webová stránka www.microsoft.com.
- **"Vy", "Váš"**: kupujúci/vlastník **Produktu Krytého** podľa ustanovení tejto **Zmluvy**.
- **"Výrobca", "Microsoft"**: **Výrobca** pôvodného zariadenia **Produktu**. Webová stránka je www.microsoft.com.
- **"Zmluva o poskytovaní služieb", "Zmluva"**: tento dokument, v ktorom sú podrobne uvedené všetky ustanovenia o **Krytí**, podmienky, výluky a obmedzenia **Predĺženej Zmluvy** na Hardvér **Microsoft**, ktorý ste dostali po dokončení nákupu od **Nášho Predajcu**.

ÚZEMIE

Táto **Zmluva o poskytovaní služieb** je platná a vzťahuje sa na nákup len na území Slovenskej republiky.

DOBA PLATNOSTI ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB - DÁTUM ÚČINNOSTI KRYTIA

Krytie pri Poruche sa začína po uplynutí pôvodnej záruky **Výrobcu** na súčiastky a/alebo prácu a pokračuje po zvyšok **Vašej Doby platnosti**, ako je uvedené v podrobnostiach **Vašej Objednávky** alebo kým sa nedosiahne **Obmedzenie zodpovednosti**, podľa toho, čo nastane skôr.

SPÔSOBILOSŤ PRODUKTU

Ak sa má na **Produkt** vzťahovať **Krytie** podľa tejto **Zmluvy o poskytovaní služieb**, musí: (i) byť **Krytým Produktom** (ii) byť zakúpený od spoločnosti **Microsoft** alebo autorizovaného **Predajcu**; a (iii) mať minimálne dvanásť (12) mesačnú záruku **Výrobcu** vzťahujúcu sa na **Produkt**.

ČO JE KRYTÉ – VŠEOBECNÉ

Počas **Doby platnosti** uvedenej v sekcii "**Doba platnosti Zmluvy o poskytovaní služieb** – Dátum Účinnosti **Krytia**", v prípade **Krytej Reklamácie**, táto **Zmluva o poskytovaní služieb** poskytuje, podľa nášho vlastného uváženia:

- i. prácu a/alebo diely potrebné na **Opravu Krytého Produktu**; alebo
- ii. **Nahradenie Krytého Produktu** namiesto takejto **Opravy**; alebo
- iii. priamu **Náhradu** za **Krytý Produkt**, ak je to uvedené vo **Vášom Pláne**.

Poskytneme **Opravu** alebo **Náhradu Vášho Produktu** v súlade s ustanoveniami tejto **Zmluvy**. Ak sa rozhodneme **Váš Produkt Nahradiť**, technologický pokrok môže mať za následok, že predmet poskytnutý ako **Náhrada** bude mať nižšiu predajnú cenu ako predchádzajúci **Krytý Produkt**, a za rozdiel v cene **Náhrady** nebude poskytnutá žiadna náhrada alebo odškodnenie. Akékoľvek a všetky diely alebo jednotky **Nahradené** podľa tejto **Zmluvy** sa stávajú

Naším vlastníctvom v plnom rozsahu. Ak sa namiesto **Opravy** uplatňuje a poskytuje **Náhrada**, akékoľvek príslušenstvo, doplnky a/alebo periférne zariadenia, ktoré sú integrované s **Produktom**, ale ktoré neboli poskytnuté a zahrnuté **Výrobcom** v balení a pri pôvodnom predaji **Krytého Produktu**, nebudú súčasťou takejto **Náhrady**.

Podrobné informácie nájdete v časti "Možnosti Plánu Krytia", ktorá sa vzťahuje na **Váš Plán**.

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIA TÝKAJÚCE SA KRYTIA PODĽA TEJTO ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

- A. Ak **Vám** poskytneme **Náhradu**, môže sa na ňu vzťahovať niektorá alebo všetky nasledujúce podmienky:
- Vyhradujeme si právo **Nahradiť** chybný **Produkt** novým, znova zostaveným alebo repasovaným predmetom s rovnakými alebo podobnými funkciami a funkčnosťou, ktorý nemusí byť rovnaký model, prípadne nemusí mať rovnakú veľkosť, rozmery alebo farbu ako predchádzajúci **Produkt**.
 - Technologický pokrok môže viesť k tomu, že predmet poskytnutý ako **Náhrada** bude mať nižšiu maloobchodnú alebo trhovú cenu ako predchádzajúci **Produkt** a v takejto situácii **Vám** v zmysle tejto **Zmluvy** nepatrí žiadna náhrada alebo odškodnenie za taký cenový rozdiel.
 - Akékoľvek a všetky diely a komponenty **Produktu** alebo kompletne zariadenia Nahradené podľa ustanovení tejto Zmluvy sa v celom rozsahu stávajú **Naším** majetkom.
- B. **Krytie** opísané v tejto **Zmluve** neposkytne **Náhradu** ani žiadne duplicitné výhody počas akejkoľvek platnej záručnej doby poskytnutej **Výrobcom**. Počas takej doby je za všetko, čo je **Kryté** v rámci záruky **Výrobcu**, zodpovedný výlučne **Výrobca** a nie je **Kryté** podľa tejto **Zmluvy**, bez ohľadu na schopnosť **Výrobcu** plniť svoje záväzky.
- C. **Krytie** podľa tejto **Zmluvy** je obmedzené rozsahom, ktorý je osobitne opísaný v tomto dokumente a vzťahuje sa na **Vašu Zmluvu**. Na čokoľvek, čo v tomto dokumente nie je uvedené, sa **Krytie** nevzťahuje (vrátane, nie však výlučne, na akékoľvek školiace služby poskytované samostatne spoločnosťou **Microsoft** alebo jej pridruženými spoločnosťami).
- D. **Vaša** zodpovednosť: Zodpovedáte za pravidelné zálohovanie akéhokoľvek/všetkého softvéru a/alebo údajov na pravidelnej báze, najmä pred zahájením akýchkoľvek služieb **Krytých** touto **Zmluvou**. Služby prenosu alebo obnovy softvéru a/alebo údajov nie sú **Kryté**.
- E. V prípade servisného incidentu, pri ktorom **Poruchu** neidentifikuje **Náš** autorizovaný servisný pracovník, ste zodpovední za všetky náklady spojené s takým servisom vrátane akýchkoľvek poplatkov za dopravu.

MOŽNOSTI PLÁNU KRYTIA

(Ako je uvedené vo **Vašej Objednávke** a vzťahuje sa na **Vás**.)

Podrobnosti o **Vašej Zmluve o poskytovaní služieb** nájdete na <https://mybusinessservice.surface.com>.

Pri zakúpení táto **Zmluva** poskytuje **Krytie**, ktoré je opísané v časti "Čo je **Kryté** - Všeobecné", vrátane **Poruchy** a podlieha nasledujúcim ustanoveniam:

PRODUKTY KRYTÉ PLÁNOM SURFACE

Produkt radu Surface a všetky ostatné komponenty obsiahnuté v originálnom balení zariadenia, ako napríklad príslušenstvo značky Surface a napájacia jednotka s pripojenými káblami, ak sú pribalené, sú **Kryté** v rámci tohto **Plánu**.

KRYTIE PLÁNU SURFACE

V rámci **Vášho Plánu Surface** ste **Krytí** maximálne vo vzťahu k dvom (2) **Reklamáciám Krytého Produktu** a maximálne vo vzťahu k jednej (1) **Reklamácie** príslušenstva a napájacieho zdroja značky Surface, ak sú súčasťou originálneho balenia zariadenia (ako je uvedené v tabuľke nižšie) počas **Doby platnosti Zmluvy** na **Opravu** a/alebo **Náhradu** **Vášho** zariadenia v prípade **Poruchy**, s ohľadom na **Obmedzenie zodpovednosti**.

PO DOSIAHNUTÍ LIMITU DVOCH (2) **REKLAMÁCIÍ** ZARIADENÍ SÉRIE SURFACE SA **KRYTIE** V RÁMCI TOHTO **PLÁNU** SKONČÍ BEZ OHĽADU NA ZOSTÁVAJÚCI ČAS V RÁMCI AKTUÁLNEJ **DOBY PLATNOSTI ZMLUVY**.

KRYTÉ PRODUKTY	MAXIMÁLNY POČET KRYTÝCH REKLAMÁCIÍ
Zariadenie série Surface	dva (2)
Napájacia jednotka s pripojovacími káblami, ak je súčasťou originálneho balenia zariadenia	jeden (1)
príslušenstvo značky Surface, ak je súčasťou originálneho balenia zariadenia	jeden (1) na príslušenstvo

ADMINISTRATÍVNY POPLATOK

V rámci **Vášho Plánu Surface** sa nevyžaduje žiadny **Administratívny poplatok**.

VÝMENA VOPRED PODĽA TOHTO PLÁNU

Ak sa **rozhodneme** poskytnúť **náhradu**, **môžeme** poskytnúť službu výmeny vopred. Ak **poskytneme** službu výmeny vopred, **náhradný produkt vám** bude doručený skôr, ako **nám** bude doručený chybný **produkt**. Na výmenu **nám** musíte chybný **produkt** vrátiť do desiatich (10) kalendárnych dní od potvrdeného prijatia dodávky **náhradného produktu**, alebo v dlhšej lehote, na ktorej ste sa s **nami** dohodli. Ak sa **nám** chybný **produkt** nevráti v požadovanej alebo dohodnutej lehote, zaúčtujeme **vám** poplatok za nevrátené zariadenie vo výške maloobchodnej ceny **výrobcu náhradného produktu**.

KRYTIE NÁHRADNÉHO PRODUKTU

Náhrada poskytnutá v rámci tohto **Plánu** sa automaticky považuje za **Krytý Produkt**, na ktorý sa odkazuje v ustanoveniach tejto **Zmluvy**, a **Krytie** takejto

Náhrady bude pokračovať po zvyšok **Vašej** aktuálnej **Doby platnosti Zmluvy** (za predpokladu, že v rámci **Vašej** aktuálnej **Doby platnosti** zostáva ešte čas a že nebolo dosiahnuté **Obmedzenie zodpovednosti**). Poskytnutím **Náhrady** sa nepredlžuje **Vaša** aktuálna **Doba platnosti Zmluvy**

ČO NIE JE KRYTÉ – VÝNIMKY

TÁTO ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB NEKRYJE ŽIADNE REKLAMÁCIE SÚVISIACE ALEBO VYPLÝVAJÚCE Z NASLEDUJÚCICH SKUTOČNOSTÍ:

- a) Náhodné poškodenie. Náhodné poškodenie znamená náhodné poškodenie spôsobené manipuláciou, čo znamená poškodenie spôsobené neúmyselným pádom Krytého Produktu, rozliatím kvapaliny alebo v súvislosti s rozbitím obrazovky.
- b) Predchádzajúci stav, ktorý vznikol alebo je **Vám** známy ("Predchádzajúcim stavom" sa rozumejú poškodenia alebo chyby súvisiace s **Produktom**, ktoré existovali pred zakúpením krytia podľa tejto **Zmluvy**).
- c) Nesprávne balenie a/alebo preprava **Vami** alebo **Vaším** zástupcom, ktoré majú za následok poškodenie **Produktu** počas prepravy, vrátane nesprávneho zabezpečenia **Produktu** počas prepravy.
- d) Akékoľvek náhodné alebo následné škody alebo nepriame straty vrátane, ale nie výlučne (i) škody na majetku, straty času, údajov alebo príjmu v dôsledku definovanej **Poruchy**, akejkoľvek nedefinovanej mechanickej/elektrickej poruchy, školiacich služieb poskytovaných samostatne spoločnosťou **Microsoft** alebo jej pridruženými spoločnosťami, alebo akýkoľvek iný druh poškodenia **Produktu** alebo súvisiaci s **Produktom**, okrem iného vrátane akýchkoľvek nekrytých zariadení, ktoré sa použili v súvislosti s Produktom; (ii) oneskorenia v poskytovaní služieb alebo neschopnosti poskytovať službu z akéhokoľvek dôvodu; (iii) nedostupnosti akýchkoľvek dielov/komponentov; (iv) akékoľvek náklady, ktoré **Vám** vzniknú v súvislosti s prispôbenými inštaláciami na montáž **Produktu**, ako sú stojany, držiaky a prispôbené priestory tretích strán a podobne; alebo (v) **Náhrada**, ktorá je iného modelu, veľkosti, rozmerov alebo farby ako pôvodný **Krytý Produkt**.
- e) Úpravy, nastavenia, zmeny, manipulácie alebo **Opravy** vykonané inou osobou ako **Nami** povereným servisným technikom alebo inak ako v súlade so špecifikáciami **Výrobcu**.
- f) Poškodenie mrazom, prehriatím, hrdzou, koróziou, deformáciou alebo ohnutím.
- g) Opatrebovanie alebo postupné zhoršovanie výkonu **Produktu**.
- h) Úmyselné zaobchádzanie s **Produktom** škodlivým, poškodzujúcim, zlomyseľným, bezohľadným alebo útočným spôsobom, ktoré má za následok jeho poškodenie a/alebo poruchu.
- i) Poškodenie alebo nesprávne fungovanie **Vášho Produktu** spôsobené alebo pripísané digitálnemu obsahu, softvéru (či už vopred nahratému alebo inému), vrátane, nie však výlučne, pôsobenia softvérového vírusu, nedostupnosti aktualizácií softvéru alebo akejkoľvek inej softvérovej/digitálnej poruchy.
- j) Strata, krádež, zlomyseľné poškodenie alebo zmiznutie.
- k) Udalosti, ktoré sa stanú náhodou, vrátane, nie však výlučne, vzbura, jadrové žiarenie, vojna/nepriateľský vládny čin alebo zámer, činnosť alebo rádioaktívna kontaminácia, environmentálne podmienky, vystavenie meteorologickým podmienkam alebo prírodným nebezpečenstvám, zrútenie, výbuch alebo zrážka s iným objektom, požiar, akýkoľvek druh zrážok alebo vlhkosti, blesk, nečistoty/piesok alebo dym alebo iná porucha telekomunikácií.
- l) Nevykonávanie údržby odporúčanej **Výrobcom**, prevádzka/skladovanie **Produktu** v podmienkach, ktoré nie sú uvedené v špecifikáciách alebo pokynoch **Výrobcu**.
- m) **Produkty**, ktoré sú predmetom stiahnutia z trhu **Výrobcom**, záruky alebo prepracovania za účelom **Opravy** návrhu alebo nedostatkov komponentov, nesprávnej konštrukcie alebo chyby **Výrobcu** bez ohľadu na schopnosť **Výrobcu** zaplatiť za takéto **Opravy**.
- n) **Produkty** s odstránenými alebo zmenenými sériovými číslami.
- o) Akokoľvek spôsobené kozmetické poškodenie **Vášho Produktu** vrátane poškriabania, škrabancov a preliačení, pokiaľ takéto kozmetické poškodenie nemá za následok stratu funkčnosti.
- p) Bežná pravidelná alebo preventívna údržba, nastavenie, úprava alebo servis.
- q) Príslušenstvo alebo prídavné položky, ktoré nie sú uvedené v ustanovení "**Krytý Produkt**" vyššie (bez ohľadu na to, či boli pôvodne dodané spoločnosťou **Microsoft** v rámci jedného nákupu v komplexnom balení).
- r) Náklady na súčiastky, ktoré nie sú chránené pôvodnou zárukou **Výrobcu Produktu**, alebo na akékoľvek nefunkčné/nepoháňané časti vrátane, nie však výlučne, plastových častí alebo iných častí, ako sú káble príslušenstva, batérie (okrem prípadov, keď je v tejto **Zmluve** uvedené inak), konektory, káble, poistky, klávesnice, plastové telo alebo výlisky, spínače a vedenie.
- s) Zodpovednosť alebo škoda na majetku, zranenie alebo smrť akejkoľvek osoby, ktorá vznikla v dôsledku prevádzky, údržby alebo používania **Produktu** alebo **Náhrady** poskytnutej podľa ustanovení tejto **Zmluvy**.
- t) Akékoľvek náklady vzniknuté v dôsledku poruchy akejkoľvek položky, ktorá je určená ako spotrebný materiál.
- u) Akákoľvek **Reklamácia**, pri ktorej nebola predložená **Vaša Objednávka**, s výnimkou prípadov, keď súhlasíme s prevodom výhod zo **Zmluvy**.
- v) Akékoľvek **Reklamácie** na obnovenie softvéru alebo údajov alebo na získanie údajov z **Vášho Produktu**.
- w) Akákoľvek strata, škoda, zodpovednosť alebo výdavky priamo alebo nepriamo spôsobené alebo prispievajúce k alebo vznikajúce z používania alebo prevádzky ako prostriedku na spôsobenie škody z akéhokoľvek počítača, počítačového systému, počítačového softvéru, škodlivého kódu, počítačového vírusu alebo procesu alebo akéhokoľvek iného elektronického systému.
- x) Akákoľvek **Reklamácia** alebo plnenie podľa tejto **Zmluvy**, v rozsahu, v akom by **Nás** poskytnutie takéhoto krytia, plnenie takej **Reklamácie**, alebo poskytnutie takéhoto plnenia vystavilo akýmkoľvek sankciám, zákazom alebo obmedzeniam podľa rezolúcií Organizácie Spojených Národov alebo obchodných alebo hospodárskych sankcií, zákonov alebo predpisov Európskej únie, Spojeného kráľovstva, Spojených štátov amerických, Slovenskej republiky alebo iných platných právnych predpisov.
- y) Akékoľvek straty vyplývajúce z neoprávneného prístupu alebo používania akéhokoľvek systému, softvéru, hardvéru alebo firmvéru, alebo akejkoľvek úpravy, preprogramovania, zničenia alebo vymazania údajov alebo softvéru akýmkoľvek spôsobom.

AKO PODAŤ REKLAMÁCIU

DÔLEŽITÉ: UPLATNENIE REKLAMÁCIE AUTOMATICKY NEZNAMENÁ, ŽE POŠKODENIE VÁŠHO PRODUKTU JE KRYTÉ ZMLUVOU O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB. ABY BOLO MOŽNÉ POSÚDIŤ REKLAMÁCIU, MUSÍTE NÁS NAJSKÔR KONTAKTOVAŤ ZA ÚČELOM VYKONANIA POČÍATOČNEJ DIAGNOSTIKY PROBLÉMU S VAŠÍM PRODUKTOM. TÁTO ZMLUVA NEPOSKYTUJE ŽIADNE KRYTIE AKEJKOLVEK ŠKODY SPÔSOBENEJ NA VAŠOM PRODUKTE VYKONANÍM NAOPRÁVNENEJ OPRAVY(OPRÁV).

Prosím, pripravte si **Vašu Objednávku** a zavolajte **Nám** na telefónne číslo, ktoré nájdete na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> alebo navštívte webovú stránku <https://mybusinessservice.surface.com>. **Naši** autorizovaní zástupcovia bezodkladne preveria podrobnosti problému s **Vaším Produktom** a najprv sa pokúsia vyriešiť problém telefonicky a/alebo na diaľku. Ak sa **Nám** nepodari vyriešiť problém telefonicky a/alebo na diaľku, bude **Vám** poskytnuté číslo žiadosti o **Reklamáciu** a ďalšie pokyny na zabezpečenie servisu **Vášho Produktu**.

Prosím, nenoste ani nevracajte **Váš Produkt Predajcovi**, ani **Váš Produkt** nikam neposielajte, pokiaľ **Vám** na to nedáme pokyn. Ak od **Nás** dostanete pokyn, aby ste **Produkt** odniesli autorizovanému servisnému technikovi vo **Vašej** blízkosti alebo **Predajcovi**, prípadne ak dostanete pokyn, aby ste **Produkt** poslali poštou inam (napríklad do autorizovaného strediska), prosíme uistiť sa, že s **Vaším Produktom** odošlete všetky z nasledujúcich položiek:

- Chybný **Produkt**;
- Kópiu **Vašej Objednávky**;
- Stručný písomný opis problému, ktorý máte s **Produktom**; a
- Viditeľný záznam o čísle **Vašej** žiadosti o **Reklamáciu**, ktoré sme **Vám** prideliť.

POZNÁMKA: Ak **Vás** požiadame, aby ste **Produkt** poslali poštou, poskytneme **Vám** aj konkrétne pokyny na účely zaslania **Produktu**. Ak dodržíte všetky pokyny, uhradíme aj dodanie z **Vašej** adresy a na **Vašu** adresu. Pri preprave a/alebo odoslaní **Produktu** sa vyžaduje opatrnosť, pretože nezodpovedáme za žiadne náklady na prepravu alebo škody spôsobené **Vaším** nesprávnym zabalením.

Kryté sú iba oprávnené **Opravy**, ktoré vykoná **Nami** autorizovaný servisný technik, **Predajca** alebo autorizované stredisko. Ak **Vaša Doba platnosti** skončí v čase schválenej **Reklamácie**, **Krytie** podľa tejto **Zmluvy** bude predĺžené až do dátumu v ktorý schválená prebiehajúca **Reklamácia** bude v plnom rozsahu vybavená v súlade so zmluvnými podmienkami tejto **Zmluvy**.

OBNOVITELNOSŤ

Krytie podľa tejto **Zmluvy o poskytovaní služieb** nie je možné obnoviť.

POSTUPITELNOSŤ

Krytie podľa tejto **Zmluvy o poskytovaní služieb** nemôžete previesť na inú osobu alebo iný produkt.

ZRUŠENIE

VAŠE PRÁVO NA ZRUŠENIE ZMLUVY

Túto Zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť tak, že **Nás** požiadate o zrušenie prostredníctvom nižšie uvedených kontaktných údajov:

Môžete **Nám** poslať e-mail na adresu msepsbus@microsoft.com alebo **Nám** zavolať na telefónne číslo, ktoré nájdete na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Alebo **Nám** môžete napísať na adresu: **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Írsko. Môžete použiť formulár na zrušenie zmluvy na konci týchto zmluvných podmienok.

Ak o zrušenie zmluvy požiadate do tridsiatich (30) dní od dátumu uzavretia **Zmluvy**, vrátime **Vám** sto percent (100 %) **Vami** zaplatenej kúpnej ceny **Zmluvy** po odpočítaní akýchkoľvek **Reklamácií**, ktoré sme hradili.

Ak o zrušenie zmluvy požiadate po tridsiatich (30) dňoch od dátumu uzavretia **Zmluvy**, vrátime **Vám** pomernú časť **Vami** zaplatenej kúpnej ceny **Zmluvy** po odpočítaní akýchkoľvek **Reklamácií**, ktoré sme hradili.

NAŠE PRÁVO NA ZRUŠENIE ZMLUVY

Ak túto **Zmluvu** zrušíme **My**, zašleme **Vám** písomnú výpoveď najmenej tridsať (30) dní pred dátumom účinnosti zrušenia. Takáto výpoveď bude zaslaná na **Vašu** adresu, ktorú máme k dispozícii (e-mailová alebo fyzická adresa), s uvedením dôvodu a dátumu účinnosti takéhoto zrušenia. Ak túto **Zmluvu** zrušíme **My**, vrátime **Vám** pomernú časť **Vami** zaplatenej kúpnej ceny na základe rovnakých kritérií, ako je uvedené vyššie, pričom sa neuplatňuje žiadny storno poplatok.

Túto **Zmluvu** môžeme zrušiť z nasledujúcich dôvodov:

- Vaše** nezaplatenie kúpnej ceny/odplaty za **Zmluvu**;
- úmyselné, podstatné skreslenie údajov z **Vašej** strany; alebo
- Vaše** závažné porušenie povinností podľa tejto **Zmluvy** v súvislosti s **Produktom** alebo jeho používaním.

POSTUP PODÁVANIA SŤAŽNOSTÍ

Vždy **Vám** chceme poskytnúť prvotriedne služby. Ak však nie ste spokojný(-á) so službou, informujte jedného z **Našich** zástupcov na telefónnom čísle, ktoré je uvedené na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> alebo zašlite e-mail na adresu msespbus@microsoft.com.

Odpovieme **Vám** do piatich (5) pracovných dní od doručenia **Vašej** sťažnosti. Ak **Vám** nie je možné poskytnúť úplnú odpoveď v tejto lehote (napríklad preto, že sa vyžaduje podrobné preskúmanie), poskytneme Vám predbežnú odpoveď, v ktorej **Vás** informujeme o tom, aké kroky robíme na účely vybavenia **Vašej** sťažnosti, kedy môžete očakávať úplnú odpoveď a od koho. Vo väčšine prípadov bude **Vaša** sťažnosť vyriešená do štyroch (4) týždňov.

SÚKROMIE A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Zaväzujeme sa chrániť a rešpektovať **Vaše** súkromie v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov ("**Právne predpisy**"). Na účely Právnych predpisov sú prevádzkovateľmi spoločnosť **Microsoft** a **Správca**. Uzatvorením tejto **Zmluvy o poskytovaní služieb** súhlasíte s tým, že môžeme zhromažďovať a spracúvať údaje vo **Vašom** mene pri poskytovaní služieb predpokladaných touto **Zmluvou**. Nižšie je uvedený súhrn hlavných spôsobov, akými spracúvame **Vaše** osobné údaje. Pre ďalšie informácie prosím navštívte **Našu** webstránku <https://privacy.microsoft.com>.

AKO POUŽÍVAME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE A S KÝM ICH ZDIEĽAME

Osobné údaje, teda akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktoré o **Vás** uchováваме, budeme spracúvať nasledujúcimi spôsobmi:

- Na účely vybavovania **Reklamácií** a akékoľvek ďalšie súvisiace účely. Môže to zahŕňať aj rozhodnutia prijaté prostredníctvom automatizovaných prostriedkov, na účely plnenia **Zmluvy** medzi **Vami** a **Nami**.
- Na účely výskumu alebo na štatistické účely v súlade s **Našími** oprávnenými záujmami: na analýzu predchádzajúcej aktivity, zlepšovanie hodnotiacich algoritmov a na pomoc pri predpovedaní budúceho obchodného dopadu, na podporu ďalších obchodných záujmov, rozšírenie ponuky produktov, vývoj nových systémov a procesov a na plnenie právnych povinností na účely jurisdikcie mimo EÚ.
- Na účely poskytnutia informácií, produktov alebo služieb, ktoré od **Nás** požadujete alebo o ktorých sa domnievame, že by **Vás** mohli zaujímať, ak ste vyjadrili súhlas s kontaktovaním na tieto účely.
- Na účely informovania o zmenách **Našej** služby, pričom dôvodom sú **Naše** právne a regulátorne povinnosti.
- Na ochranu proti podvodom, praniu špinavých peňazí, financovaniu terorizmu a na splnenie **Našich** všeobecných právnych alebo regulátorých povinností, ktoré sa vyžadujú podľa jurisdikcie v rámci EÚ.

SPRÍSTUPNENIE VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje môžeme poskytnúť tretím stranám, ktoré **Nám** poskytujú produkty alebo služby, prípadne poskytovateľom služieb, ktorí vykonávajú služby v **Našom** mene. Patria sem spoločnosti zo skupiny, zástupcovia, správcovia tretích strán, poisťovatelia, úverové agentúry, agentúry na odhaľovanie podvodov a ďalšie subjekty v súlade s právnymi predpismi.

CEHRANIČNÝ PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV

Osobné údaje, ktoré od **Vás** získavame, môžu byť prenesené, spracované a uložené v mieste určenia mimo Spojeného kráľovstva a Európskeho hospodárskeho priestoru ("**EHP**"). V súčasnosti prenášame osobné údaje mimo Spojeného kráľovstva a EHP do USA. Ak prenášame **Vaše** osobné údaje mimo Spojeného kráľovstva a EHP, podnikneme všetky potrebné kroky, aby sme zabezpečili, že sa s nimi bude zaobchádzať bezpečne a v súlade s týmto oznámením o ochrane osobných údajov a Právnymi predpismi. Na ochranu údajov používame s takýmito stranami "štandardné zmluvné doložky" schválené Európskou komisiou.

VAŠE PRÁVA

Fyzické osoby v EHP majú v súvislosti so svojimi osobnými údajmi niekoľko práv. Tieto práva sa uplatňujú len za určitých okolností a podliehajú určitým právnym výnimkám. Medzi tieto práva patrí právo požiadať o kópiu osobných údajov, ktoré o **Vás** uchováваме.

Máte právo:

- Kedykoľvek namietat' voči spracovaniu **Vašich** osobných údajov na účely priameho marketingu;
- Namietat' voči spracovaniu **Vašich** osobných údajov, ak spracovanie vychádza z **Našich** oprávnených záujmov;
- Získať prístup k osobným údajom a kópiu osobných údajov, ktoré máme pod kontrolou, a získať informácie o tom, ako a na akom základe sa tieto osobné údaje spracúvajú;
- Požiadať o vymazanie **Vašich** osobných údajov;
- Požiadať o aktualizáciu alebo opravu akýchkoľvek neprimeraných, neúplných alebo nepresných údajov;
- Obmedziť spracúvanie **Vašich** údajov;
- Požiadať **Nás** o poskytnutie **Vašich** osobných údajov v štruktúrovanom, bežne používanom, strojovo čitateľnom formáte, alebo požiadať o ich „prenos“ priamo inému prevádzkovateľovi údajov, ale vždy iba v prípade, keď je spracovanie založené na **Vašom** súhlase alebo na plnení zmluvy s **Vami**, a ak sa spracovanie vykonáva automatizovanými prostriedkami;
- Podat' sťažnosť miestnemu orgánu na ochranu osobných údajov; a
- Kedykoľvek odvolať **Váš** súhlas, ak je spracúvanie založené na **Vašom** súhlase, a to bez toho, aby bola dotknutá zákonnosť spracovania na základe súhlasu pred jeho odvolaním.

UCHOVÁVANIE

Vaše údaje sa nebudú uchovávať dlhšie, než je nevyhnutné, a budú sa spravovať v súlade s **Našimi** zásadami uchovávania údajov. Vo väčšine prípadov bude obdobie uchovávania trvať desať (10) rokov od skončenia platnosti **Zmluvy** alebo obchodného vzťahu s **Vami**, pokiaľ nie sme povinní uchovávať údaje po dlhšiu dobu z dôvodu obchodných, právnych alebo regulačných požiadaviek.

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa **Nášho** používania **Vašich** osobných údajov, kontaktujte **Nás** na adrese <https://privacy.microsoft.com>.

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- A. **Subkontrahovanie; Postúpenie.** Môžeme plnením **Našich** povinností poveriť tretie strany alebo môžeme naše povinnosti postúpiť tretím stranám, ale nezbavujeme sa tým **Našich** povinností voči **Vám**.
- B. **Vzdanie sa práva; Oddeliteľnosť.** Ak niektorá zo zmluvných strán nevykoná alebo oneskorene vykoná akékoľvek ustanovenie podľa tejto **Zmluvy**, neznamená to, že sa vzdala akéhokoľvek takého práva. Ak by niektoré ustanovenie týchto podmienok bolo vyhlásené za nevymáhateľné alebo neplatné podľa akéhokoľvek aplikovateľného právneho poriadku, také ustanovenia sa bude vykladať ako súladné s právnymi predpismi a jeho zostávajúca časť zostane platná a vykonateľná.
- C. **Oznámenia.** Výslovne súhlasíte s tým, aby sme **Vás** kontaktovali na všetky účely na akomkoľvek telefónnom čísle alebo fyzickej či elektronickej adrese, ktorú **Nám** poskytnete. Všetky oznámenia alebo žiadosti týkajúce sa tejto **Zmluvy** budú mať písomnú formu a môžu byť zaslané akýmkoľvek primeraným spôsobom vrátane pošty, e-mailu, textovej správy alebo uznaným komerčným nočným kuriérom. Oznámenia určené **Vám** sa považujú za doručené, keď **Vám** boli zaslané e-mailom, ktorý ste **Nám** poskytli, alebo sedem (7) dní po odoslaní poštou na **Vami** uvedenú adresu.
- D. **Právo.** Rozhodným právom pre túto **Zmluvu** je právo Slovenskej republiky, ktorej súdy majú nevýlučnú právomoc rozhodovať o všetkých sporoch medzi stranami tejto **Zmluvy**.

KOMPLETNÁ ZMLUVA

Táto **Zmluva o poskytnutí služieb** vrátane **Objednávky**, podmienok, obmedzení, výnimiek a vylúčení predstavuje úplnú dohodu medzi **Nami** a **Vami** a žiadne vyhlásenie, prísľub alebo podmienka, ktoré tu nie sú obsiahnuté, nebudú tieto položky upravovať, pokiaľ to nevyžaduje zákon.

Microsoft a Surface sú ochranné známky spoločnosti skupiny **Microsoft**.

Formulár na zrušenie

Ak si želáte zrušiť Zmluvu, prosím vyplňte a vráťte tento formulár.

- Na adresu Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 , D 18 P 521 , Írsko, alebo e - mailom na msepbus@microsoft.com:

- Týmto zrušujem Zmluvu, ktorú som uzavrel na nasledujúci produkt (produkty):

Nie ste si istý, ktoré zariadenie máte? [Zistite to tu](#)

-Názov zákazníka:

-Sériové číslo zariadenia:

-Podpis zákazníka

-Dátum