

„MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS“

Contract de Prestări-Servicii Comerciale Termeni și Condiții

Vă rugăm să păstrați acest document important conținând termenii și condițiile și **Comanda de Achiziție** împreună într-un loc sigur, deoarece acestea vor fi necesare la momentul unei **Cereri**. Informațiile conținute de prezentul **Contract** sunt menite să servească drept ghid de referință valoros pentru a **Vă** ajuta să determinați și să înțelegeți ce este **Acoperit** în cadrul **Contractului Dvs.** Pentru orice întrebări referitoare la informațiile conținute de prezentul **Contract**, sau la **Acoperirea Dvs.** în general, vă rugăm să **Ne** contactați.

DEFINIȚII

În prezentul **Contract de Prestări-Servicii**, următoarele cuvinte scrise cu litere mari și îngroșate au înțelesul indicat:

- **„Administrator“**: Microsoft Ireland Operations Limited cu sediul în One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Website www.microsoft.com.
- **„Taxă de Administrare“**: suma care **Vi** se solicită să o plătiți, per **Cerere**, pentru anumite servicii **Acoperite** prin prezentul **Contract** (dacă există).
- **„Defecțiune“**: defecțiunea mecanică și/sau electrică a **Produsului** care face ca acesta să nu-și mai poată îndeplini funcția pentru care a fost conceput, inclusiv defecte de materie primă sau de manoperă și nu uzura normală, și care apare în timpul utilizării normale a **Produsului**.
- **„Cerere(Cereri)“**: o solicitare de servicii în conformitate cu prezentul **Contract**, solicitare făcută de **Dvs.**
- **„Valoarea Maximă a Serviciilor“**: valoarea maximă a serviciilor pe care le vom presta pentru **Dvs.** în baza oricărei **Cereri** și în total pe parcursul **Duratei Planului**, astfel cum este detaliat în secțiunea „Opțiunile de Plan de Acoperire“.
- **„Producător“, „Microsoft“**: Producătorul echipamentului original al **Produsului**. Website-ul este www.microsoft.com.
- **„Plan“**: secțiunea cuprinzând „Opțiunile de Plan de Acoperire“ în temeiul prezentului **Contract** pe care le-ați selectat și achiziționat, astfel cum este confirmat în **Comanda Dvs. de Achiziție**.
- **„Acoperire“, „Acoperit“**: are înțelesul atribuit în secțiunea „Ce este Acoperit – generalități“ a prezentului **Contract**.
- **„Produs“**: dispozitivul de serie Microsoft Surface eligibil achiziționat de **Dvs.** care face obiectul serviciilor prestate în temeiul prezentului **Contract**, excluzând modelele Surface Hub și Surface Duo.
- **„Comandă de Achiziție“**: un document numerotat care confirmă data de achiziție a prezentului **Contract** în ceea ce privește **Produsul**, numele și adresa **Dvs.**, **Perioada de Acoperire Contractuală** și **Planul** specific pe care l-ați achiziționat. Prezentul **Contract** nu este valabil fără o **Comandă de Achiziție**.
- **„Reparație (Reparații)“**: acțiunile întreprinse de **Noi** pentru a repara, remedia sau readuce **Produsul Dvs.** într-o stare de funcționare optimă ca urmare a **Defecțiunii Acoperite**. Piese utilizate pentru a **Repara Produsul** pot fi piese noi, folosite, recondiționate sau neoriginale de **Producător** care funcționează conform specificațiilor din fabrică ale **Produsului** original.
- **„Înlocui“, „Înlocuire/Înlocuitor“**: un articol furnizat **Dvs.** prin grija **Noastră** în cazul în care **Noi** stabilim că **Produsul** nu poate fi **Reparat**. **Ne** rezervăm dreptul de a **Înlocui Produsul** cu un model nou, reconstruit sau recondiționat având caracteristici și funcționalitate egale sau similare. Nu oferim nicio garanție că un **Înlocuitor** va fi același model, de aceeași mărime, dimensiune sau culoare precum **Produsul** anterior.
- **„Distribuitor“**: vânzătorul care a fost autorizat de **Microsoft** să **Vă** vândă prezentul **Contract**.
- **„Contract de Prestări-Servicii“, „Contract“**: prezentul document care detaliază toate prevederile, condițiile, excluderile și limitările **Acoperirii** pentru **Contractul de Prestări-Servicii Microsoft Extended Plus Hardware** care **V-a** fost pus la dispoziție la momentul finalizării achiziției de către **Distribuitorul Nostru**.
- **„Durată“**: perioada indicată în **Comanda Dvs. de Achiziție**, care reprezintă perioada de valabilitate a prevederilor prezentului **Contract**.
- **„Noi“, „Nouă“, „Al/A/Ai/Ale Nostru/Noastră/Noștri/Noastre“**: partea sau părțile obligate să presteze servicii în temeiul prezentului **Contract** în calitate de prestator/debitor, precum și să se ocupe de administrare în temeiul prezentului **Contract**, în calitate de **Administrator**.
- **„Dvs.“, „Al/A/Ai/Ale Dvs.“**: cumpărătorul/proprietarul **Produsului** acoperit în conformitate cu prevederile prezentului **Contract**.

TERITORIU

Prezentul **Contract de Prestări-Servicii** este valabil și eligibil pentru achiziționare numai în ROMÂNIA.

DURATA CONTRACTULUI DE PRESTĂRI-SERVICII – DATA EFECTIVĂ A ACOPERIRII

Serviciile sunt furnizate numai pentru Defecțiunea care are loc în perioada care începe la expirarea garanției originale a **Producătorului** pentru piese și/sau manoperă și se încheie la sfârșitul **Duratei Dvs.**, așa cum se arată în **Comanda Dvs. de Achiziție**, sau atunci când se atinge limita **Valorii Maxime a Serviciilor**, în funcție de care dintre acestea este mai devreme.

ELIGIBILITATEA PRODUSULUI

Pentru a fi eligibil pentru **Acoperire** în temeiul prezentului **Contract de Prestări-Servicii**, **Produsul** trebuie: (i) să fie achiziționat de la **Microsoft** sau de la un **Distribuitor** autorizat; și (ii) să existe anexată la **Produs** o garanție de minim douăsprezece (12) luni a **Producătorului**.

CE ESTE ACOPERIT – GENERALITĂȚI

Pe parcursul **Duratei** descrise în secțiunea „Durata Contractului de Prestări-Servicii – Data Efectivă de Acoperire“, în cazul unei **Cereri Acoperite**, la discreția **Noastră** absolută, prezentul **Contract** prevede:

- manopera și/sau piesele necesare pentru a **Repara Produsul**; sau
- Înlocuirea Produsului** în locul unei astfel de **Reparații**; sau
- o **Înlocuire** directă a **Produsului**, dacă este detaliată în descrierea **Planului Dvs.**

Vă vom **Repara** sau **Înlocui** **Produsul** conform prevederilor prezentului **Contract**. Dacă decidem să vă **Înlocuim** **Produsul**, progresele tehnologice pot avea ca rezultat o **Înlocuire** cu un preț de vânzare mai mic decât cel al **Produsului** anterior, și nu se va acorda nicio rambursare bazată pe vreo diferență de cost al articolului de **Înlocuire**. Oricare din și toate piesele sau unitățile **Înlocuite** în temeiul prezentului **Contract** devin proprietatea **Noastră** în totalitate. Atunci când o **Înlocuire** este aplicabilă și furnizată în schimbul **Reparației**, niciun fel de accesorii, anexe și/sau echipamente periferice care sunt integrate în **Produs**, dar care nu au fost furnizate și incluse de către **Producător** în ambalaj și la vânzarea inițială a **Produsului** nu vor fi incluse în respectiva **Înlocuire**.

Vă rugăm să consultați secțiunea „Opțiuni de Plan de Acoperire” care se aplică **Planului Dvs.** pentru detalii complete.

NOTIFICĂRI IMPORTANTE PRIVIND ACOPERIREA ÎN TEMEIUL PREZENTULUI CONTRACT

- A. Dacă **Noi** vă oferim o **Înlocuire** se pot aplica oricare din și toate prevederile următoare:
 - ▶ **Noi** ne rezervăm dreptul de a **Înlocui** un **Produs** defectuos cu un articol nou, reconstruit sau recondiționat având caracteristici și funcționalitate egale sau similare, care se poate să nu fie același model, de aceeași mărime, dimensiune sau culoare precum **Produsul** anterior.
 - ▶ Progresele tehnologice pot avea ca rezultat o **Înlocuire** cu un preț de vânzare cu amănuntul sau preț de piață mai mic decât cel al **Produsului** anterior, și, într-o astfel de situație, prezentul **Contract** nu vă va asigura nicio rambursare pentru o astfel de diferență de preț.
 - ▶ Oricare din și toate părțile, componentele de **Produs** sau unitățile întregi **Înlocuite** în temeiul prevederilor prezentului **Contract** devin proprietatea **Noastră** în întregime.
- B. **Serviciile** descrise în prezentul **Contract** nu vor **Înlocui** sau nu vor furniza beneficii duplicative pe durata niciunei garanții valabile a **Producătorului**. Pe parcursul unei astfel de perioade, orice este **Acoperit** în temeiul garanției **Producătorului** este responsabilitatea exclusivă a **Producătorului** și nu va fi **Acoperit** prin prezentul **Contract**, indiferent de capacitatea **Producătorului** de a-și îndeplini obligațiile.
- C. **Acoperirea** în temeiul prezentului **Contract** este limitată la cea descrisă în mod expres în prezentul document, astfel cum este aplicabilă **Contractului Dvs.** Nimic din ceea ce nu este specificat în mod expres în prezentul **Contract** nu este **Acoperit** (incluzând, dar fără a se limita la, orice servicii de instruire prestate separat de **Microsoft** sau de afiliații **Microsoft**).
- D. Responsabilitățile **Dvs.**: Este responsabilitatea **Dvs.** să faceți o copie de rezervă a oricărui/tuturor programelor și/sau datelor în mod regulat; în special, înainte de începerea oricăror servicii **Acoperite** în temeiul prezentului **Contract**. Serviciile de transfer sau de restaurare a software-ului și/sau a datelor nu sunt **Acoperite**.
- E. În cazul unui incident de service în care nu este identificată o **Defecțiune** de către service-ul **Nostru** autorizat, sunteți responsabil pentru toate costurile asociate cu un astfel de service, inclusiv orice taxe de transport.

OPȚIUNI DE PLAN DE ACOPERIRE

(Astfel cum este indicat în **Comanda Dvs. de Achiziție** aplicabil **Dvs.**).

Puteți găsi detalii privind **Contractul Dvs. de Prestări-Servicii** la <https://mybusinessservice.surface.com>.

Atunci când este încheiat, prezentul **Contract** oferă **Acoperirea** care este descrisă în secțiunea „Ce este **Acoperit** – Generalități”, inclusiv pentru **Defecțiuni**, sub rezerva următoarelor prevederi:

PRODUSE ACOPERITE CU PLAN SURFACE

Dispozitivele de serie Surface plus orice alte componente conținute de ambalajul original al dispozitivului, precum accesorii marca Surface și o unitate de alimentare cu energie electrică cu cabluri de atașare, dacă există, sunt **Acoperite** în temeiul prezentului **Plan**.

ACOPERIRE A PLANULUI SURFACE

Conform **Planului Dvs. Surface**, sunteți **Acoperit(Acoperită)** pentru maxim două (2) **Cereri** pentru un **Produs** și maxim o (1) **Cerere** pentru accesorii marca Surface și o unitate de alimentare cu energie electrică atunci când sunt incluse în ambalajul original al dispozitivului (astfel cum este indicat în tabelul de mai jos), pe parcursul **Duratei Contractului** pentru **Reparația** și/sau **Înlocuirea** dispozitivului **Dvs.** în caz de **Defecțiune**, sub rezerva **Valorii Maxime a Serviciilor**.

ODATĂ CE ESTE ATINSĂ LIMITA DE DOUĂ (2) **CERERI** PENTRU DISPOZITIV DE SERIE SURFACE, **ACOPERIREA** ÎN TEMEIUL PREZENTULUI **PLAN** VA ÎNCETA, INDIFERENT DE ORICE TIMP RĂMAS CONFORM **DURATEI** ACTUALE A **CONTRACTULUI**.

PRODUSE	NUMĂRUL MAXIM DE CERERI ACOPERITE
Dispozitiv de serie Surface	două (2)
Unitate de alimentare cu energie electrică cu cabluri de atașare atunci când sunt incluse în ambalajul original al dispozitivului	una (1)
Accesorii marca Surface atunci când sunt incluse în ambalajul original al dispozitivului	unu (1) per accesoriu

TAXĂ DE ADMINISTRARE

În cadrul **Planului Dvs. Surface** nu este necesară nicio **Taxă de Administrare**.

ÎNLOCUIRI AVANSATE PRIN SCHIMB ÎN CADRUL ACESTUI PLAN

Dacă **Noi** alegem să furnizăm o **Înlocuire**, atunci **Noi** putem oferi un serviciu avansat prin schimb. Dacă **Noi** furnizăm avansat serviciul prin schimb, **Produsul de înlocuire** va fi livrat la **Dumneavoastră** înainte de primirea de către **Noi** a **Produsului** defect. În schimb, **Produsul** defect trebuie să fie returnat la **Noi** în termen de zece (10) zile calendaristice de la confirmarea primirii **Produsului de înlocuire**, sau într-o perioadă mai lungă convenită cu **Noi**. În cazul în care **Produsul** defect nu este returnat la **Noi** în termenul cerut sau convenit, **Vi** se va aplica o taxă de nereturnare a dispozitivului egală cu prețul de vânzare cu amănuntul de la **Producător** pentru **Produsul de înlocuire**.

ACOPERIREA PRODUSULUI DE ÎNLOCUIRE

Orice **Înlocuire** furnizată în temeiul prezentului **Plan** va fi automat considerată ca fiind **Produsul** la care se face referire în toate prevederile prezentului **Contract**, iar **Acoperirea** pentru o astfel de **Înlocuire** va continua pentru restul **Duratei** actuale a **Contractului Dvs.** (presupunând că mai există timp rămas în cadrul **Duratei Dvs.** actuale și că **Valoarea Maximă a Serviciilor** nu a fost atinsă). Nicio **Înlocuire** nu va prelunge **Durata** actuală a **Contractului Dvs.**

SERVICII SUPLIMENTARE OPȚIONALE: SERVICIU DE SCHIMB AVANSAT (PENTRU MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, ACEST SERVICIU ESTE INCLUS)

Dacă ați plătit pentru un serviciu de schimb avansat pentru **Produsul dvs.**, **Noi** vom furniza un **Produs de Înlocuire** („dispozitiv de schimb avansat”) care **vă** va fi livrat înainte de primirea de către **Noi** a **Produsului** defectuos. În schimb, **Produsul** defectuos trebuie să **ne** fie returnat în termen de zece (10) zile calendaristice de la primirea livrării confirmate a **Produsului de Înlocuire** sau într-o perioadă mai lungă convenită cu **Noi**. În cazul în care **Produsul** defectuos nu **ne** este returnat în intervalul de timp cerut sau convenit, **vi** se va aplica o taxă de nereturnare a dispozitivului egală cu prețul cu amănuntul al **Producătorului** pentru **Produsul de Înlocuire**.

SERVICII SUPLIMENTARE OPȚIONALE: SERVICIU DE REȚINERE A DISPOZITIVULUI (SSD) (PENTRU MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, ACEST SERVICIU ESTE INCLUS)

Dacă ați plătit pentru opțiunea de a reține dispozitivul SSD (solid-state drive - SSD) al **Produsului**, **Produsul Dvs. deservit** va include un nou SSD fără taxe suplimentare. Această opțiune este disponibilă numai pentru dispozitive **Microsoft** în care SSD-ul este comercializat ca produs detașabil în fișa de specificații tehnice de pe pagina de **Produs** pentru **Produsul Dvs.**

SERVICII SUPLIMENTARE OPȚIONALE: SERVICIU DE LIVRARE ÎN URMĂTOAREA ZI LUCRĂTOARE (PENTRU MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, ACEST SERVICIU ESTE INCLUS)

Dacă ați plătit pentru serviciul de livrare în următoarea zi lucrătoare, acest lucru prevede un serviciu de livrare prin curier expres a unui **Înlocuitor** (stabilit de **Noi**) la locația **Dvs.** înregistrată, după cum urmează:

- o (1) Zi Lucrătoare următoare autorizării **Cererii Dvs.**, dacă **Cererea Dvs.** este autorizată înainte de 12:00 p.m. Ora Europei Centrale (Central European Time – „CET”); sau
- b) două (2) Zile Lucrătoare dacă **Cererea Dvs.** este autorizată după 12:00 p.m. CET.

Serviciul de livrare prin curier expres se află sub rezerva următoarelor:

- a) dacă intenționați să utilizați serviciul de livrare în următoarea zi lucrătoare, va fi necesar ca **Dvs.** să confirmați disponibilitatea curierului expres la locația **Dvs.** ANTERIOR încheierii prezentului Contract. **Dvs.** puteți confirma acest lucru utilizând website-ul: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, care menționează codurile poștale prin care este disponibil acest serviciu; și
- b) disponibilitatea curierilor expresi autorizați ai **Microsoft**.

În înțelesul prezentei prevederi, „Zi Lucrătoare” se referă la zilele de luni până vineri, excluzând sărbătorile legale uzuale.

CE NU ESTE ACOPERIT – EXCLUDERI

PREZENTUL **CONTRACT DE PRESTĂRI-SERVICII** NU ACOPERĂ NICIO **CERERE** ÎN LEGĂTURĂ CU SAU REZULTÂND DIN:

- a) Daune accidentale. Deteriorarea accidentală se referă la deteriorarea accidentală cauzată de manipulare, adică deteriorarea rezultată în urma scăpării neintenționate a **Produsului**, a vărsării de lichide sau în legătură cu spargerea ecranului.
- b) Defecte preexistente suportate de **Dvs.** sau cunoscute de **Dvs.** („Defecte Preexistente”) se referă la daunele sau defectele asociate **Produsului** care existau înainte de încheierea prezentului **Contract**.
- c) Ambalarea și/sau transportul necorespunzător de către **Dvs.** sau reprezentantul **Dvs.** care are ca rezultat deteriorarea **Produsului** în timpul transportului, inclusiv fixarea necorespunzătoare a **Produsului** în timpul transportului.
- d) Modificări, ajustări, alterări, manipulări sau **Reparații** efectuate de către oricine altcineva decât un tehnician de service autorizat de către **Noi** sau altfel decât în conformitate cu specificațiile **Producătorului**.
- e) Deteriorări cauzate de îngheț, supraîncălzire, rugină, coroziune, deformare sau îndoire.
- f) Uzura sau deteriorarea treptată a performanțelor **Produsului**.
- g) Tratarea intenționată a **Produsului** într-un mod dăunător, vătămător, rău intenționat, nesăbuit sau ofensator care are ca rezultat deteriorarea și/sau defectarea acestuia.
- h) Deteriorarea sau funcționarea defectuoasă a **Produsului Dvs.** cauzată de sau atribuită conținutului digital, software-ului (preîncărcat sau nu), inclusiv, dar fără a se limita la, operarea unui virus software, lipsa de disponibilitate a actualizărilor software sau orice altă funcționare defectuoasă bazată pe software/ digital.
- i) Neefectuarea întreținerii recomandate de **Producător**, operarea/depozitarea **Produsului** în condiții care nu corespund specificațiilor sau instrucțiunilor **Producătorului**.
- j) **Produsele** care fac obiectul unei retrageri, al unei garanții sau al unei restituiri a **Producătorului** pentru a **Repara** deficiențe de proiectare sau de componente, construcția necorespunzătoare sau o eroare a **Producătorului**, indiferent de capacitatea **Producătorului** de a plăti pentru astfel de **Reparații**.
- k) **Produsele** care au numerele de serie eliminate sau modificate.
- l) Deteriorări de aspect ale **Produsului Dvs.**, oricum ar fi cauzate, inclusiv marcaje, zgârieturi și lovituri, cu excepția cazului în care aceste deteriorări de aspect duc la pierderea funcționalității.
- m) Întreținerea, ajustarea, modificarea sau deservirea periodică sau preventivă normală.
- n) Accesorii sau elemente suplimentare care nu sunt enumerate în prevederea „**Produs**” de mai sus (indiferent dacă acestea au fost furnizate inițial de către **Microsoft** într-o singură, all-in-one achiziție la pachet).
- o) Costul pieselor componente care nu sunt protejate de garanția originală a **Producătorului Produsului** sau orice piesă nefuncțională/nealimentată, inclusiv, dar fără a se limita la, piese din plastic sau alte piese, cum ar fi cabluri de accesorii, baterii (cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul **Contract**), conectori, cabluri, siguranțe, tastaturi, corpuri sau mulaje din plastic, întrerupătoare și circuite.
- p) Orice **Cerere** în cazul în care nu a fost furnizată **Comanda de Achiziție**, cu excepția cazului în care **Noi** convenim să transferăm beneficiul **Contractului**.

- q) Orice **Cerere** pentru restaurarea software-ului sau a datelor sau pentru recuperarea datelor din **Produsul Dvs.**
- r) Orice **Cerere** sau beneficiu în temeiul prezentului **Contract**, în măsura în care furnizarea unei astfel de **Acoperiri**, plata unei astfel de **Cereri** sau acordarea unui astfel de beneficiu **ne-ar** expune la

sanțiuni, interdicții sau restricții în temeiul rezoluțiilor Organizației Națiunilor Unite sau al sancțiunilor comerciale sau economice, al legilor sau reglementărilor Uniunii Europene, Regatului Unit sau Statelor Unite ale Americii sau al altei legi aplicabile.

LIMITAREA RĂSPUNDERII

Pentru evitarea oricărui dubiu, niciunul dintre elementele de mai jos nu este Acoperit de prezentul Contract:

- Niciun fel de daune accidentale sau indirecte sau pierderi indirecte de orice fel, inclusiv, dar fără a se limita la: (i) daune materiale, pierdere de timp, pierdere de date sau pierdere de venit care rezultă dintr-o **Defecțiune** definită, orice defecțiune mecanică/electrică nedefinită, servicii de instruire furnizate separat de către **Microsoft** sau afiliații acestora sau orice altă parte, sau orice alt tip de deteriorare a **Produsului** sau în legătură cu acesta, inclusiv, dar fără a se limita la, orice echipament neacoperit utilizat în legătură cu **Produsul**; (ii) întârzieri în prestarea serviciilor sau imposibilitatea de a presta servicii din orice motiv; (iii) indisponibilitatea oricăror piese/componente; (iv) orice costuri suportate de **Dvs.** asociate cu instalații personalizate pentru a se potrivi **Produsului**, cum ar fi cadre, suporturi și nișe personalizate de la terți și altele asemenea; sau (v) un **Înlocuitor** care este un model diferit, de o mărime, dimensiune sau culoare diferită de cea a **Produsului** anterior.
- Pierdere, furtul sau deteriorarea sau dispariția cu rea intenție.
- Evenimente care au loc din întâmplare, inclusiv, dar fără a se limita la, revoltă, radiații nucleare, război/act sau intenție guvernamentală ostilă, acțiune sau contaminare radioactivă, condiții de mediu, expunere la condiții meteorologice sau pericole ale naturii, prăbușire, explozie sau coliziune a unui obiect sau cu un alt obiect, incendiu, orice fel de precipitații sau umiditate, fulger, murdărie/nisip, fum sau alte disfuncționalități de telecomunicații.
- Răspunderea sau daunele materiale, rănirea sau decesul oricărei persoane care rezultă din funcționarea, întreținerea sau utilizarea **Produsului** sau a unui **Înlocuitor** furnizat în conformitate cu prevederile prezentului **Contract**.
- Orice cost care rezultă ca urmare a defectării oricărui element care este destinat să fie un element consumabil.
- Orice pierdere, daună, răspundere sau cheltuielă cauzată direct sau indirect de sau la care s-a contribuit sau care rezultă din utilizarea sau operarea, ca mijloc de a provoca prejudicii, a oricărui calculator, sistem informatic, program software, cod malițios, virus sau proces informatic sau orice alt sistem electronic.
- Orice pierdere care rezultă din accesul neautorizat sau utilizarea neautorizată a oricărui sistem, software, hardware sau firmware sau orice modificare, reprogramare, distrugere sau ștergere de date sau software prin orice mijloace.

CUM SĂ FORMULAȚI O CERERE

IMPORTANT: FORMULAREA UNEI CERERI NU ÎNSEAMNĂ AUTOMAT CĂ DEFECȚIUNEA PRODUSULUI DVS. ESTE ACOPERITĂ ÎN BAZA PREZENTULUI CONTRACT DE PRESTĂRI-SERVICII. PENTRU CA O CERERE SĂ FIE LUATĂ ÎN CONSIDERARE ESTE NECESAR CA DVS. SĂ NE CONTACTAȚI MAI ÎNTÂI PENTRU DIAGNOSTICUL INIȚIAL AL PROBLEMEI PRODUSULUI DVS. NU EXISTĂ ACOPERIRE ÎN TEMEIUL PREZENTULUI CONTRACT PENTRU NICIUN FEL DE DAUNE CAUZATE PRODUSULUI DVS. PRIN REPARAȚIE (REPARAȚII) NEAUTORIZATĂ (NEAUTORIZATE).

Vă rugăm să aveți la îndemână **Comanda Dvs. de Achiziție** și să **ne** apelați la numărul de telefon care poate fi găsit la <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> sau să accesați <https://mybusinessservice.surface.com>. Reprezentanții **Noștri** autorizați vor obține cu promptitudine detalii cu privire la problema cu care **vă** confrunțați în legătură cu **Produsul** și vor încerca mai întâi să rezolve situația prin telefon și/sau de la distanță. În cazul în care nu reușim să rezolvăm problema prin telefon și/sau de la distanță, veți primi un număr de **Cerere** și instrucțiuni suplimentare privind modul în care puteți obține service pentru **Produsul Dvs.**

Vă rugăm să nu **vă** duceți sau să nu **vă** returnați **Produsul** la **Distribuitor** sau să nu **vă** trimiteți **Produsul** în altă parte decât dacă **Noi** vă dăm instrucțiuni în acest sens. Dacă **vi** se dau instrucțiuni de către **Noi** să duceți **Produsul** la un service autorizat aproape de **Dvs.** sau la un **Distribuitor**, sau dacă **vi** se dau instrucțiuni să trimiteți **Produsul** prin poștă în alt loc (precum un centru autorizat de depozitare), vă rugăm să vă asigurați că includeți toate elementele de mai jos alături de **Produsul Dvs.**:

- Produsul** defectuos;
- O copie a **Comenzii Dvs. de Achiziție**;
- O scurtă descriere scrisă a problemei cu care **vă** confrunțați în legătură cu **Produsul**; și
- O mențiune vizibilă a numărului **Cererii Dvs.** pe care **vi** l-am dat.

NOTĂ: Dacă **vă** solicităm să trimiteți **Produsul** prin poștă în altă parte, **vă** vom da instrucțiuni punctuale cu privire la modalitatea de trimitere prin poștă a **Produsului**. Pentru serviciul de trimitere prin poștă, vom plăti transportul către și dinspre locația **Dvs.** dacă urmați toate instrucțiunile. **Vă** recomandăm să fiți prudent(ă) atunci când transportați și/sau expediați **Produsul**, deoarece **noi** nu suntem răspunzători pentru niciun fel de taxe de transport sau daune datorate ambalării necorespunzătoare de către **Dvs.**

Acoperirea este oferită numai pentru **Reparațiile** eligibile care sunt efectuate de un service, un **Distribuitor** sau un centru de depozitare autorizat de **Noi**. În cazul în care **Durata Contractului Dvs.** expiră pe parcursul unei **Cereri** aprobate, **Acoperirea** în temeiul prezentului **Contract** va fi prelungită până la data la care **Cererea** în curs aprobată a fost satisfăcută în totalitate în conformitate cu termenii și condițiile prezentului **Contract**.

REÎNNOIRE

Acoperirea în temeiul prezentului **Contract de Prestări-Servicii** nu poate fi reînnoită.

TRANSFERABILITATE

Nu puteți transfera **Acoperirea** în temeiul prezentului **Contract de Prestări-Servicii** niciunei alte părți sau niciunui alt produs.

REZILIERE/DENUNȚARE UNILATERALĂ

DREPTUL DVS. DE DENUNȚARE UNILATERALĂ

Puteți denunța unilateral prezentul **Contract** la orice moment, informându-ne în legătură cu cererea de denunțare unilaterală la datele de contact de mai jos.

Ne puteți contacta prin email la msespbus@microsoft.com sau apela la numărul de telefon pe care îl găsiți la <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> sau vă puteți adresa în scris departamentului **Nostru** de **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Puteți folosi formularul de denunțare unilaterală de la sfârșitul prezentului document conținând termenii și condițiile.

Dacă cererea **Dvs.** de denunțare unilaterală este formulată în termen de treizeci (30) de zile de la data încheierii **Contractului**, veți primi o rambursare de sută la sută (100%) a prețului **Contractului**/taxei plătite de **Dvs.**, minus valoarea oricărei **Cereri** plătite de **Noi**.

Dacă cererea **Dvs.** de denunțare unilaterală este formulată după perioada de treizeci (30) de zile de la data încheierii **Contractului**, veți primi o rambursare pro-rata a prețului **Contractului**/taxei plătite de **Dvs.**, minus valoarea oricărei **Cereri** plătite de **Noi**.

DREPTUL NOSTRU DE REZILIERE

Dacă **Noi** reziliem prezentul **Contract**, **vă** vom notifica în scris cu cel puțin treizeci (30) de zile înainte de data efectivă a rezilierii. O astfel de notificare va fi trimisă la adresa **Dvs.** din dosarul **Nostru** (email sau adresă fizică, după caz) și va conține motivul și data efectivă a rezilierii respective. Dacă **Noi** reziliem prezentul **Contract**, **Dvs.** veți primi o rambursare pro rata în baza aceluiași criterii precum cele enunțate mai sus și nu se aplică nicio taxă de reziliere

Noi putem rezilia prezentul **Contract** numai din următoarele motive:

- neplata prețului de achiziție al **Contractului**/taxei de către **Dvs.**; sau
- denaturarea semnificativă deliberată de către **Dvs.**; sau
- încălcarea substanțială a obligațiilor în temeiul prezentului **Contract** de către **Dvs.** în legătură cu **Produsul** sau utilizarea acestuia.

PROCEDURA PRIVIND RECLAMAȚIILE

Intenția **Noastră** este întotdeauna de a **vă** pune la dispoziție servicii de primă clasă. Cu toate acestea, dacă **Dvs.** nu sunteți mulțumit de aceste servicii, vă rugăm să **ne** notificați prin unul din reprezentanții **Noștri** la numărul de telefon pe care îl puteți găsi la <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> sau prin email la msespbus@microsoft.com.

Vă vom răspunde în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la primirea reclamației **Dvs.** Dacă nu este posibil să **vă** oferim un răspuns complet în acest termen (de exemplu, pentru că este necesară o investigație detaliată), **vă** vom da un răspuns preliminar în care **vă** vom spune ce se face pentru a **vă** soluționa reclamația, când puteți aștepta un răspuns complet și de la cine. În majoritatea cazurilor, reclamația **Dvs.** va fi rezolvată în termen de patru (4) săptămâni.

CONFIDENȚIALITATEA ȘI PROTECȚIA DATELOR

PROTECȚIA DATELOR

Ne angajăm să **vă** protejăm și să **vă** respectăm confidențialitatea datelor cu caracter personal în conformitate cu Legislația în vigoare privind Protecția Datelor („Legislația”). În sensul Legislației, Operatorii de Date sunt **Microsoft** și **Administratorul**. Prin încheierea prezentului **Contract de Prestări-Servicii**, sunteți de acord că **vă** putem colecta și prelucra datele în numele **Dvs.** atunci când prestăm serviciile care fac obiectul prezentului **Contract**. Regăsiți mai jos un rezumat al principalelor moduri în care **vă** prelucrăm datele cu caracter personal. Pentru mai multe informații, vă rugăm să vizitați site-ul **Nostru** web la <https://privacy.microsoft.com>.

MODUL ÎN CARE VĂ UTILIZĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL ȘI CUI LE DISTRIBUIM

Vă vom prelucra datele cu caracter personal, acestea fiind orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă pe care le deținem despre **Dvs.** în următoarele scopuri:

- În scopul furnizării de **Cereri** și în orice alte scopuri conexe. Acest lucru poate include decizii luate prin mijloace automatizate; aceasta este în scopul executării **Contractului** dintre **Dvs.** și **Noi**.
- Pentru cercetare sau în scopuri statistice; aceasta este pentru interesele **Noastre** legitime: pentru ca **Noi** să analizăm activitatea istorică, să îmbunătățim algoritmi de rating și să ajutăm la previzionarea impactului viitor al afacerii, pentru a promova interesele comerciale, pentru a îmbunătăți oferta de produse și pentru a dezvolta noi sisteme și procese și pentru obligațiile legale ținând de o jurisdicție din afara UE.
- Pentru a **vă** furniza informații, produse sau servicii pe care **ni** le solicitați sau pe care le considerăm ca posibil de interes pentru **Dvs.**, în situația în care ați consimțit să fiți contactat(ă) în astfel de scopuri.
- Pentru a **vă** notifica cu privire la modificările aduse serviciului **Nostru**; aceasta pentru obligațiile **Noastre** legale și de reglementare.
- Pentru a **ne** proteja împotriva fraudei, spălării de bani, finanțării terorismului și pentru a îndeplini obligațiile legale sau de reglementare generale, ceea ce este necesar pentru a **ne** îndeplini obligațiile legale și de reglementare ținând de o jurisdicție din cadrul UE.

DIVULGAREA DATELOR DVS. CU CARACTER PERSONAL

Este posibil să **vă** divulgăm datele cu caracter personal unor terțe părți implicate în furnizarea de produse sau servicii către **Noi** sau către furnizorii de servicii care prestează servicii în numele **Nostru**. Printre acestea se numără companiile din grupul **Nostru**, agenți, administratori terți, asigurători, agenții de credit, agenții de detectare a fraudelor, contabili, autorități de reglementare și după cum poate fi cerut prin lege.

TRANSFERURI INTERNAȚIONALE DE DATE

Datele cu caracter personal pe care le colectăm de la **Dvs.** pot fi transferate, prelucrate și stocate la o destinație din afara Regatului Unit și a Spațiului Economic European („SEE”). În prezent, transferăm date cu caracter personal în afara Regatului Unit și a SEE către SUA. În cazul în care **vă** transferăm datele cu caracter personal în afara Regatului Unit și a SEE, vom lua toate măsurile necesare pentru a ne asigura că acestea sunt tratate în siguranță și în conformitate cu acest aviz de confidențialitate și cu Legislația. Utilizăm „Clauzele Contractuale Standard” aprobate de Comisia Europeană cu astfel de părți pentru a proteja datele.

DREPTURILE DVS.

Persoanele fizice din SEE au mai multe drepturi în legătură cu informațiile lor personale. Aceste drepturi se aplică numai în anumite circumstanțe și fac obiectul anumitor excepții legale. Aceste drepturi includ dreptul de a solicita o copie a informațiilor personale pe care le deținem despre **Dvs.**

Aveți dreptul:

- Să vă opuneți în orice moment prelucrării datelor **Dvs.** cu caracter personal în scopuri de marketing direct;
- Să vă opuneți prelucrării datelor **Dvs.** cu caracter personal în cazul în care prelucrarea se bazează pe interesele **Noastre** legitime;
- Să accesați și să obțineți o copie a datelor cu caracter personal pe care le deținem despre **Dvs.** și informații despre modul și temeiul în care aceste date cu caracter personal sunt prelucrate;
- Să solicitați ștergerea datelor **Dvs.** cu caracter personal;
- Să solicitați actualizarea sau corectarea oricăror date inadecvate, incomplete sau inexacte;
- Să restricționați prelucrarea datelor **Dvs.**;
- Să **ne** solicitați să **vă** furnizăm datele **Dvs.** cu caracter personal într-un format structurat, utilizat în mod obișnuit și lizibil de către o mașină sau puteți solicita ca acestea să fie „portate” direct către un alt operator de date, dar, în fiecare caz, numai în cazul în care prelucrarea se bazează pe consimțământul **Dvs.** sau pe executarea unui contract cu **Dvs.** și prelucrarea este efectuată prin mijloace automatizate;
- Să depuneți o plângere la autoritatea locală de protecție a datelor; și
- Să **vă** retrageți consimțământul pentru prelucrare în orice moment, în cazul în care prelucrarea se bazează pe consimțământul **Dvs.**, fără a afecta legalitatea prelucrării bazate pe consimțământ înainte de retragerea acestuia.

PĂSTRAREA DATELOR

Datele **Dvs.** nu vor fi păstrate mai mult decât este necesar și vor fi gestionate în conformitate cu politica **Noastră** de păstrare a datelor. În cele mai multe cazuri, perioada de păstrare va fi de zece (10) ani de la expirarea **Contractului** sau a relației **Noastre** comerciale cu **Dvs.**, cu excepția cazului în care **ni** se cere să păstrăm datele pentru o perioadă mai lungă din cauza cerințelor comerciale, legale sau de reglementare.

Dacă aveți întrebări cu privire la utilizarea de către **Noi** a datelor **Dvs.** cu caracter personal, vă rugăm să ne contactați la <https://privacy.microsoft.com>.

PREVEDERI GENERALE

- Subcontractare; cesiune.** Putem subcontracta sau cesiona executarea obligațiilor **Noastre** către terți, dar nu vom fi exonerati de obligațiile **Noastre** față de **Dvs.** atunci când facem acest lucru.
- Renunțare; nulitate parțială.** Neaplicarea sau aplicarea cu întârziere de către oricare dintre părți a oricărei prevederi din prezentul **Contract** nu va constitui o renunțare la un astfel de drept. În cazul în care orice prevedere a acestor termeni și condiții ar fi declarată inaplicabilă sau invalidă în conformitate cu orice lege aplicabilă, respectiva prevedere va fi interpretată în sensul conformării cu autoritatea legală, iar, sub toate celelalte aspecte, termenii și condițiile vor rămâne în vigoare și vor avea efect deplin.
- Notificări.** Sunteți de acord în mod expres să fiți contactat(ă), în orice scop, la orice număr de telefon sau adresă fizică sau electronică pe care **ne-o** furnizați. Toate notificările sau solicitările referitoare la prezentul **Contract** vor fi în scris și pot fi trimise prin orice mijloace rezonabile, inclusiv prin poștă, e-mail, mesaj text sau prin curierat comercial expres recunoscut. Notificările adresate **Dvs.** sunt considerate ca fiind livrate atunci când **vă** sunt trimise prin e-mailul pe care **ni** l-ați furnizat sau la șapte (7) zile de la expedierea prin poștă la adresa stradală pe care **ne-ați** furnizat-o.
- Legea aplicabilă.** Legea care guvernează **Contractul** este legea din România, ale cărei instanțe au jurisdicție neexclusivă pentru a judeca orice litigiu între părțile la prezentul **Contract**.

ÎNTREGUL CONTRACT

Prezentul **Contract de Prestări-Servicii**, incluzând **Comanda de Achiziție**, termenii, condițiile, limitările, excepțiile și excluderile constituie întregul acord între **Noi** și **Dvs.** și nicio declarație, promisiune sau condiție neconținută de prezentul **Contract** nu va modifica aceste elemente, cu excepția celor prevăzute de lege.

Microsoft și **Surface** sunt mărci înregistrate ale grupului de societăți **Microsoft**.

Formular de denunțare unilaterală

Dacă doriți să denunțați unilateral Contractul, vă rugăm să completați și să trimiteți acest formular.

- Către Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda, sau pe email msespbus@microsoft.com:

- Denunț unilateral prin prezentul formular Contractul încheiat de mine pentru următorul (următoarele) dispozitiv (dispozitive):

Nu sunteți sigur ce dispozitiv aveți? [Găsiți aici](#)

- Numele și adresa clientului:

- Numărul de serie al dispozitivului:

- Semnătura clientului

- Data