

„MICROSOFTOV PROŠIRENI SERVISNI PLAN ZA HARDVER ZA SURFACE HUB“

Ugovor o Komercijalnim Uslugama Uvjeti

Hvala Vam na kupnji „Microsoftovog proširenog servisnog plana za hardver za Surface Hub“!

Molimo da ovaj Ugovorni dokument s važnim uvjetima i Dokaz o Kupnji zajedno pohranite na sigurnom mjestu, jer će biti potrebni u slučaju Reklamacije. Informacije sadržane u ovom Ugovoru namijenjene su služiti kao vrijedan vodič koji će pomoći Nositelju utvrditi i razumjeti „ŠTO POKRIVA ovaj Ugovor“.

SAZNAJTE VIŠE O PROIZVODU SURFACE HUB ONLINE!

Da biste saznali više o Vašem Proizvodu i kako stupiti u kontakt s Microsoftom u slučaju bilo kakvih problema, posjetite

<https://support.microsoft.com/HR-HR/hub/4339296/surface-for-business-help>

DEFINICIJE

Unutar ovog Ugovora, sljedeće riječi s velikim početnim slovom nose navedeno značenje:

- **„Ugovor o Usluzi“, „Ugovor“:** ovaj dokument s detaljnim opisom svih odredbi, uvjeta, izuzeća i ograničenja Pokrivenosti za Microsoftov Prošireni Servisni Plan za Hardver za Surface Hub koji je Nositelj dobio nakon dovršetka kupnje kod Našeg Trgovca na Malo.
- **„Mi“, „Nas“, „Naše“, „Pružatelj“, „Dužnik“, „Administrator“:** strana ili strane obvezne pružati uslugu navedenu u ovom Ugovoru kao pružatelj usluge/dužnik iz Ugovora te obavljati administrativne poslove prema ovom Ugovoru kao Administrator iz Ugovora o usluzi, odnosno Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irska.
- **„Microsoft“:** proizvođač izvorne opreme za Pokriveni Proizvod. Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irska. Internetska stranica www.microsoft.com.
- **„Trgovac na Malo“:** trgovac kojega smo ovlastili Microsoft i Mi za prodaju ovog Ugovora Nositelju.
- **„Nositelj Ugovora“, „Nositelj“:** izvorni kupac/vlasnik Proizvoda koji se Pokriva odredbama ovog Ugovora o Usluzi.
- **„Pokriveni Proizvod“, „Proizvod“:** uređaj Microsoft Surface Hub koji ispunjava uvjete i kupio ga je Nositelj, a Pokriva se odredbama ovog Ugovora o Usluzi (NAPOMENA: Pokrivenost obuhvaća kameru, digitalnu olovku, bežičnu tipkovnicu „sve u jednom“ i kabel za napajanje SAMO kada je iste isporučio Microsoft unutar jedne, upakirane kupnje „sve u jednom“.)
- **„Kupovna Cijena Proizvoda“:** iznos koji Nositelj plaća za Pokriveni Proizvod; isključujući sve primjenjive poreze i/ili naknade kako je navedeno na Dokazu o Kupnji.
- **„Dokaz o Kupnji“:** izvorna potvrda o kupnji pružena na mjestu prodaje koja potvrđuje datum kojeg je kupljen ovaj Ugovor o Usluzi i Pokriveni Proizvod, kao i razdoblje Trajanja.
- **„Trajanje“:** vremensko razdoblje prikazano na Nositeljevom Dokazu o Kupnji koje predstavlja trajanje važenja odredbi ovog Ugovora.
- **„Reklamacija“:** zahtjev za Popravak ili Zamjenu u skladu s ovim Ugovorom koji je poslao Nositelj.
- **„Kvar“:** mehanički i/ili električni kvar izvornog Pokrivenog Proizvoda koji rezultira time da on više ne može obavljati predviđenu funkciju; koji je uzrokovan nedostacima kod materijala ili izrade, a NE uobičajenim habanjem, a koji se očituje prilikom uobičajene upotrebe Proizvoda.
- **„Naknada za Uslugu“:** iznos koji je Nositelj dužan platiti, po Reklamaciji, za usluge Pokrivene ovim Ugovorom (ako postoje).
- **„Popravak/Popravci“:** radnja/e koje Mi poduzimamo kako bismo popravili izvorni Pokriveni Proizvod u stanje urednog funkcioniranja nakon Pokrivenog Kvara. (NAPOMENA: Dijelovi upotrijebljeni za Popravak Pokrivenog Proizvoda mogu biti novi, korišteni ili obnovljeni, koji po performansama zadovoljavaju tvorničke specifikacije izvornog Proizvoda.)
- **„Zamjenjivanje“ ili „Zamjena“:** predmet isporučen Nositelju kroz Našu organizaciju u slučaju kada Mi utvrdimo da izvorni Pokriveni Proizvod nije podoban za Popravak. (NAPOMENA: Mi zadržavamo pravo na Zamjenu izvornog Pokrivenog Proizvoda s novim, ponovno osposobljenim ili obnovljenim predmetom jednakih ili sličnih značajki i funkcija, i Mi ne jamčimo da će Zamjena biti isti model, iste veličine, dimenzija ili boje kao izvorni Pokriveni Proizvod.)

TRAJANJE UGOVORA – EFEKTIVAN DATUM POKRIVENOSTI

Pokrivenost u skladu s ovim Ugovorom za definirani Kvar počinje po isteku proizvođačevog jamstva i vrijedi tijekom razdoblja Trajanja prikazanog na Dokazu o Kupnji.

PROIZVODI KOJI ISPUNJAVAJU UVJETE

Kako bi proizvod ispunjavao uvjete za Pokrivenost (definirani ispod) ovim Ugovorom, Surface Hub mora biti: (a) kupljen od ovlaštenog Trgovca na Malo; te (b) ne smije biti pokriven drugim osiguranjem, jamstvom i/ili sporazumom o usluzi koji pružaju pogodnosti jednake ovdje istaknutima.

ŠTO JE POKRIVENO

Tijekom gore opisanog Trajanja Ugovora, u slučaju Pokrivene Reklamacije ovim je Ugovorom predviđena Microsoftova IT Podrška, rad i/ili dijelovi potrebni za Popravak Pokrivenog Proizvoda, ili prema Našem isključivom nahođenju, Zamjena za izvorni Pokriveni Proizvod umjesto takvog Popravka („Pokrivenost“, „Pokriveni“, „Pokriti“). Pokriveni su i popravci na licu mjesta, uklanjanje, ponovna instalacija i otprema Pokrivenog Proizvoda do Našeg centra za skladištenje (ako je potrebno).

Svi POPRAVCI ILI ZAMJENA IZVORNOG POKRIVENOG PROIZVODA TEMELJE SE NA ODREDBAMA NAVEDENIM U OVOM UGOVORU.

MOLIMO DA PAŽLJIVO PROČITATE CIJELI DOKUMENT OVOG UGOVORA

VAŽNE NAPOMENE VEZANE ZA POKRIVENOST OVIM UGOVOROM

U slučaju da se Zamjena daje u skladu s odredbama ovog Ugovora:

- Mi zadržavamo pravo na zamjenu Proizvoda s nedostatkom s novim, ponovno osposobljenim ili obnovljenim predmetom jednakih ili sličnih značajki i funkcija, koji nije nužno isti model, iste veličine, dimenzija ili boje kao izvorni Pokriveni Proizvod;

- B. Uslijed tehnološkog napretka može doći do toga da je Zamjena niže maloprodajne ili tržišne cijene od izvornog Pokrivenog Proizvoda, a u tom slučaju ovaj Ugovor neće Nositelju pružiti nikakav povrat novca zbog takve razlike u cijeni;
- C. Bilo koji dijelovi, komponente ili cijele jedinice Pokrivenog Proizvoda Zamijenjene prema odredbama ovog Ugovora postaju u potpunosti Naše vlasništvo; TE
- D. Bilo koji/sav pribor, dodaci i/ili periferni uređaji koje Microsoft NIJE uključio u izvorno pakiranje i početnu kupnju Pokrivenog Proizvoda NISU pokriveni i u svim slučajevima NEĆE biti uključeni ili dostavljeni u vezi sa Zamjenom.
- E. Napredna Zamjena (primjenjivo samo na Surface Hub 2): Ako Mi odlučimo provesti Zamjenu za Pokriveni Proizvod, Mi možemo pružiti naprednu uslugu zamjene. Zamjena će biti dostavljena Nositelju prije nego Mi primimo Proizvod s nedostatkom. Zauzvrat, Pokriveni Proizvod s nedostatkom će nam biti vraćen unutar deset (10) kalendarskih dana od potvrde primitka Naše isporuke Zamjene. Ako Nam se Pokriveni Proizvod s nedostatkom ne vrati unutar deset (10) kalendarskih dana od potvrđenog primitka Zamjene, Nositelju će se obračunati naknada za nevraćeni uređaj jednaka proizvođačevoj predloženoj maloprodajnoj cijeni Zamjene.

OBVEZE NOSITELJA: odgovornost Nositelja je redovno spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg/svih softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga Pokrivenih ovim Ugovorom. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka NISU pokrivena.

POKRIVENOST OVIM UGOVOROM O USLUZI OGRANIČENA JE NA ONO ŠTO JE IZRIČITO OPISANO U OVOM DOKUMENTU. Sve što ovdje NIJE izričito navedeno, NIJE pokriveno (uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koje usluge poduke koje odvojeno pruža Microsoft ili Microsoftov ovlašteni predstavnik).

POKRIVENOST OPISANA U OVOM UGOVORU O USLUZI NE ZAMJENJUJE NITI PRUŽA BILO KAKVE DVOSTRUKE POGODNOSTI ZA VRIJEME BILO KOJEG VAŽEĆEG JAMSTVENOG ROKA PROIZVOĐAČA. Za vrijeme takvog razdoblja sve što je pokriveno proizvođačevim jamstvom isključivo je odgovornost proizvođača i NIJE pokriveno ovim Ugovorom, bez obzira na proizvođačevu sposobnost ispunjenja svojih obveza.

SLUČAJNO OŠTEĆENJE NASTALO RUKOVANJEM NIJE POKRIVENO (uključujući oštećenja nastala padom Pokrivenog Proizvoda, prolijevanjem tekućine, ili ona nastala lomom zaslona).

NAKNADA ZA USLUGU

Za ostvarivanje Pokrića za Pokriveni Proizvod nije potrebno plaćanje Naknade za Uslugu.

KAKO PODNIJETI REKLAMACIJU

telefonski broj koji možete pronaći na Za uslugu naz <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili posjetite <https://support.microsoft.com/HR-HR/hub/4339296/surface-for-business-help> kako biste razgovarali s jednim od Naših ovlaštenih predstavnika koji će odmah pribaviti pojedinosti o problemu s Pokrivenim Proizvodom. Pogledajte odjeljak u nastavku za pojedinosti o načinu pružanja Pokrivenih usluga. *Molimo da NE vraćate izvorni Pokriveni Proizvod bilo kojem Trgovcu na Malo ili ga šaljete na bilo koju lokaciju, osim ako Vas Mi izričito tako uputimo.* *NAPOMENA: podnošenje Reklamacije ne podrazumijeva automatski da će oštećenje ili kvar Nositeljevog Proizvoda biti Pokriveno odredbama ovog Ugovora o Usluzi. Ovaj Ugovor možda neće pružiti nikakvu pokrivenost ako Nositelj provodi neovlaštene popravke, jer SAMO usluge koje provodi strana ovlaštena od Nas ispunjavaju uvjete za Pokriće.*

NAČIN PRUŽANJA POKRIVENE USLUGE/POKRIVENIH USLUGA

Odluku o tome hoće li se izvorni Pokriveni Proizvod Popraviti ili Zamijeniti donosimo prema Našem isključivom nahođenju, na temelju konkretnog problema s Proizvodom i uz izričitu primjenu odjeljaka ovog Ugovora o OGRANIČENJU ODGOVORNOSTI i OPĆIM IZUZECIMA.

Nakon što se Pokrivenost potvrdi, servis Proizvoda s nedostatkom može se pružiti na bilo koji ili svaki od sljedećih načina:

- Prvo, Naši ovlašteni zastupnici za Microsoft IT Podršku mogu pokušati riješiti problem putem telefona i/ili na daljinu.
- U slučaju neuspjelog Popravka putem telefona/na daljinu, Mi možemo poslati ovlaštenog Microsoftovog tehničara na lokaciju Pokrivenog Proizvoda radi dodatne procjene problema i pokušaja obavljanja potrebnih Popravaka na licu mjesta.
 - *Pokriveni Popravci će se izvesti tamo gdje se izvorni Pokriveni Proizvod nalazi u trenutku Reklamacije. Pokrivenost uključuje troškove rada i/ili dijelova potrebnih za vraćanje Pokrivenog Proizvoda u stanje urednog funkcioniranja nakon Pokrivenog Kvara.*
- Ako u bilo kojem trenutku utvrdimo da se Pokriveni Proizvod ne može Popraviti na daljinu ili na licu mjesta, Mi ćemo osigurati sigurno uklanjanje i otpremu Proizvoda s nedostatkom do Našeg ovlaštenog servisnog centra.
 - *Nakon Popravka Pokrivenog Proizvoda, ili ako utvrdimo da je potrebno izvršiti Zamjenu, Mi ćemo također osigurati sigurno slanje takvog primjenljivog Popravljenog ili Zamjenskog Proizvoda, uz osnovnu ponovnu ugradnju.*

Ako Nositeljevo razdoblje Trajanja istekne za vrijeme odobrene Reklamacije, Pokrivenost ovim Ugovorom bit će produljena do datuma kojeg je odobrena Reklamacija koja je u tijeku potpuno ispunjena u skladu s uvjetima Nositeljevog Ugovora. Nakon ispunjenja takve Reklamacije koja je u tijeku prestaje Pokrivenost ovim Ugovorom u Usluzi (uz primjenu odredbe o OBNOVLJIVOSTI).

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

UKUPNO OGRANIČENJE: ni u kojem slučaju maksimalni iznos koji smo Mi dužni platiti temeljem odredbi ovog Ugovora o Usluzi ne može premašiti iznos Kupovne Cijene izvornog Proizvoda ili jedne (1) Zamjene – KOJE GOD OGRANIČENJE SE PRVO DOSEGNE.

UKUPNO OGRANIČENJE podijeljeno je na sljedeći način:

- **OGRANIČENJE POPRAVKA:** Do tri (3) Pokrivena Popravka. Nakon što platimo tri (3) Pokrivena Popravka unutar Nositeljevog Trajanja Ugovora, Naše obveze iz odredbi ovog Ugovora o Usluzi smatraju se u potpunosti ispunjenim i Pokrivenost će prestati; bez obzira na preostalo vrijeme Trajanja Ugovora.

- **OGRAIČENJE ZAMJENE:** Do jedna (1) Zamjena, prema Našem isključivom nahođenju. Nakon što Nositelju osiguramo jednu (1) Zamjenu, Naše obveze iz odredbi ovog Ugovora o Usluzi smatraju se u potpunosti ispunjenim i Pokrivenost će prestati; bez obzira na preostalo vrijeme Trajanja Ugovora. (Napomena: Zamjena ne ispunjava uvjete za nastavak Pokrivenosti ovim Ugovorom o Usluzi te Zamjena ni u kojem slučaju ne može produljiti izvorno Trajanje Ugovora.)

NAPOMENA: MI ne snosimo odgovornost za bilo kakvu slučajnu ili posljedičnu štetu u vezi s pružanjem Pokrivenih usluga prema odredbama ovog Ugovora; uključujući, ali ne ograničavajući se na: (I) OŠTEĆENJE IMOVINE, IZGUBLJENO VRIJEME, IZGUBLJENE PODATKE ILI IZGUBLJEN PRIHOD ZBOG DEFINIRANOG KVARA, BILO KOJEG NEDEFINIRANOG MEHANIČKOG/ELEKTRIČNOG KVARA, USLUGA PODUKE PRUŽENIH ODVOJENO OD STRANE MICROSOFTA ILI NJEGOVIH POVEZANIH DRUŠTAVA, ILI ZBOG BILO KOJE DRUGE VRSTE OŠTEĆENJA POKRIVENOG PROIZVODA ILI KOJE JE VEZANO ZA POKRIVENI PROIZVOD, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRAIČAVAJUĆI SE NA NEPOKRIVENU OPREMU UPOTREBLJAVANU ZAJEDNO S POKRIVENIM PROIZVODOM; (II) KAŠNJENJA U PRUŽANJU POKRIVENIH USLUGA ILI NEMOGUĆNOST PRUŽANJA USLUGE; (III) NEDOSTUPNOST BILO KOJIH DIJELOVA/KOMPONENTI; (IV) BILO KOJE TROŠKOVE KOJI NASTANU ZA KUPCA, A POVEZANI SU S INSTALACIJAMA PRILAGOĐENIM KAKO BI PRISTAJALE POKRIVENOM PROIZVODU, POPUT STALAKA, DRŽAČA TREĆE STRANE TE PRILAGOĐENIH ZIDNIH NIŠA I SL.; ILI (V) ZAMJENU KOJA JE DRUKČIJEG MODELA, VELIČINE, DIMENZIJA ILI BOJE OD IZVORNOG POKRIVENOG PROIZVODA. NE PRUZIMAMO NIKAKVU ODGOVORNOST ZA OŠTEĆENJE IMOVINE ILI OZLJEDE ILI SMRT BILO KOJE STRANE/A USLIJED RUKOVANJA, ODRŽAVANJA ILI UPOTREBE POKRIVENOG PROIZVODA ILI ZAMJENE ISPORUČENE PREMA ODREDBAMA OVOG UGOVORA. NEĆEMO BITI ODGOVORNI ZA BILO KOJA/SVA OTPRIJE POSTOJEĆA STANJA (DEFINIRANA U ODJELJKU OPĆI IZUZECI) KOJA SU POZNATA NOSITELJU, UKLJUČUJUĆI SVE PRISUTNE NEDOSTATKE PROIZVODA.

OPĆI IZUZECI

OVAJ UGOVOR NE POKRIVA NIJEDNU REKLAMACIJU KOJA JE POVEZANA S ILI PROIZLAZI IZ:

- a) Otprije Postojećih Stanja, prouzročenih od Nositelja ili poznatih Nositelju („Otprije Postojeća Stanja” podrazumijevaju stanje koje se, u granicama razumne mehaničke ili električne vjerojatnosti, odnosi na mehaničku prikladnost Nositeljevog Proizvoda prije kupnje ovog Ugovora);
- b) Slučajnog oštećenja nastalog rukovanjem (kao što su oštećenja nastala padom Pokrivenog Proizvoda, prolivanjem tekućine, ili oštećenja povezana s lomom ili napuknućem zaslona);
- c) Poteškoća NEvezanih za Kvar; uključujući, ali ne ograničavajući se na: nesavršenosti, buku, škripanje ili Kozmetička Oštećenja („Kozmetičko Oštećenje” odnosi se na oštećenja ili izmjene fizičkog izgleda Proizvoda koja ne ometaju, niti sprečavaju uobičajenu radnu funkciju Proizvoda; primjerice, ogrebotine, abrazije ili promjene boje, teksture te završne obrade);
- d) Bilo kojeg predmeta koji NE zadovoljava definiciju „Pokrivenog Proizvoda”, uključujući, ali ne ograničavajući se na pribor, dodatke, stakle i komplete za montažu;
- e) Popravka, Zamjene ili bilo kojeg troška za sljedeće: komponente/dijelove koji NISU pokriveni izvornim jamstvom proizvođača za Proizvod, komponente/dijelove koji su zametnuti (izgubljeni) ili bilo koje neoperativne dijelove; uključujući, ali se ne ograničavajući na: plastične dijelove/komponente, pomoćne kabele (OSIM onih koji su uključeni u definiciju „Pokrivenog Proizvoda”), baterije te plastično kućište ili kalup;
- f) svakog servisiranja kojim bi se kršile ekonomske ili trgovinske sankcije SAD-a;
- g) Nesavršenosti zaslona/monitora; uključujući, ali ne ograničavajući se na „zapečene” slike na zaslonu uzrokovane dugotrajnim prikazom jednog ili više video signala;
- h) Uobičajenog habanja;
- i) Nepravilnog pakiranja i/ili prijevoza od strane Nositelja ili Nositeljevog predstavnika uslijed kojeg je došlo do oštećenja Proizvoda prilikom prijevoza, uključujući nepravilno osiguranje Proizvoda prilikom prijevoza;
- j) Modifikacija, podešenja, izmjena, manipulacije ili popravka od strane osoba koje nisu serviseri koje smo ovlastili Mi ili Microsoft, osim nadogradnji računskog modula Surface Hub S na koje smo Mi ili Microsoft uputili;
- k) Neispravne upotrebe električne struje, kolebanja napona ili strujnog udara;
- l) Troškova povezanih s rušenjem, obnavljanjem i/ili ponovnom završnom obradom zidova ili drugih objekata (uključujući, ali ne ograničavajući se na zidne niše) kako bi se do Pokrivenog Proizvoda došlo, kako bi se on procijenio i/ili izvršili Popravci na njemu i/ili instalirala Zamjena;
- m) Oštećenja od smrzavanja ili pregrijavanja;
- n) Namjernog ili nemarnog rukovanja Proizvodom na štetan, škodljiv, zlonamjeren, neoprezan ili uvredljiv način, koji za posljedicu ima oštećenje i /ili kvar;
- o) Virus, vandalizma, gubitka, krađe, zlonamjernog ponašanja ili nestanka;
- p) Robe čiji je serijski broj uklonjen ili izmijenjen;
- q) Hrđe, korozije, deformacije, savijanja Pokrivenog Proizvoda;
- r) Životinja (uključujući kućne ljubimce), naseljavanja životinja ili infestacije kukaca;
- s) Uobičajenog periodičnog ili preventivnog održavanja, obrazovanja (poduke) korisnika ili podešenja postavki;
- t) Izostanka provođenja održavanja prema preporuci proizvođača, rukovanja/skladištenja Proizvoda u uvjetima protivnim proizvođačevim specifikacijama ili uputama;
- u) Bilo kakvog servisiranja Proizvoda koje je pokriveno bilo kojim jamstvom, osiguranjem, ili drugim sporazumom o usluzi;
- v) Nepredvidivih događaja; uključujući, ali ne ograničavajući se na: nered, nuklearno zračenje, rat/neprijateljsko djelovanje ili radioaktivnu kontaminaciju, okolišne uvjete, izloženost vremenskim uvjetima ili prirodnim nepogodama; urušavanje, eksploziju ili sudar s drugim objektom; vatru, bilo kakve padaline ili vlažnosti, udar groma, prašinu/pijesak, dim, nuklearno zračenje, radioaktivnu kontaminaciju, nered, rat ili neprijateljsko djelovanje;
- w) Robe koja podliježe povlačenju od strane proizvođača, jamstvu ili preinaci radi Popravka manjkavosti dizajna ili komponente, nepravilne konstrukcije, proizvođačeve greške; epidemičnih kvarova bez obzira na sposobnost proizvođača da plati za takve Popravke; ili
- x) Svih servisnih usluga obavljenih izvan Hrvatske.

Ovaj Ugovor o Usluzi ne pokriva povrat softvera ili podataka, ili dohvaćanje podataka na Pokriveni Proizvod ili s njega i Mi nismo u mogućnosti prenijeti bilo kakve podatke na bilo kakvu Zamjenu koja može biti pružena prema odredbama ovog Ugovora. Mi ni u kojem ćemo slučaju nećemo biti odgovorni za povrat softvera ili podataka, ili za dohvaćanje podataka s bilo kakvog izvornog Pokrivenog Proizvoda ili opreme povezane s njim.

Ako se na Pokrivenom Proizvodu dogodi pojava za koju se utvrdi da je isključena iz Pokrivenosti u skladu s ovim odjeljkom, ili u slučaju servisiranja od strane Našeg ovlaštenog serviseru tijekom kojeg se dijagnosticira „NIJE PRONAĐEN PROBLEM”, tada je Nositelj odgovoran za sve troškove u vezi s takvim servisiranjem, uključujući sve troškove slanja i/ili troškove servisiranja na licu mjesta.

OBNOVLJIVOST

Nakon isteka Trajanja Ugovora, Mi, prema Našem nahođenju, možemo Nositelju ponuditi mogućnost obnove Pokrića. Ako ponudimo obnovu, cijena ponuđene obnove odražavat će starost Nositeljevog Proizvoda i važeći trošak Zamjene Proizvoda u vrijeme obnove.

PRENOSIVOST

Pokrivenost ovim Ugovorom ne može biti prenesena ni na koju drugu stranu ili predmet.

OTKAZ

Nositelj može ovaj Ugovor otkazati u bilo kojem trenutku slanjem obavijesti Administratoru, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irska, nazvati **Nas** na telefonski broj koji možete pronaći na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, ili nam poslati e-poštu na msepbus@microsoft.com o zahtjevu za otkaz. **NAPOMENA:** Niže navedene odredbe o otkazu primjenjuju se samo na izvornog kupca ovog Ugovora. Ne naplaćuje se otkazna naknada.

AKO NOSITELJ OTKAŽE OVAJ UGOVOR:

1. U roku od 30 dana od datuma kupnje Ugovora, Nositelj će dobiti povrat od 100 % cjelokupne kupovne cijene Ugovora koju je Nositelj platio, umanjene za sve Reklamacije koje Mi platimo. Ako se povrat cijene Nositelju ne uplati ili odobri na račun u roku od trideset (30) dana od njegovog zahtjeva za otkazom upućenog Nama, Mi ćemo dodati dodatnih 10 % na iznos koji dugujemo za povrat Nositelju za svakih trideset (30) dana sve dok ne uplatimo povrat.
2. U roku od 30 dana od datuma kupnje Ugovora, Nositelj će dobiti razmjerni povrat kupovne cijene Ugovora koju je Nositelj platio, umanjene za sve Reklamacije koje Mi platimo.

MI MOŽEMO OTKAŽATI OVAJ UGOVOR ISKLJUČIVO IZ SLJEDEĆIH RAZLOGA:

1. Neplaćanje kupovne cijene/naknade iz Ugovora od strane Nositelja;
2. Iznošenje netočnih bitnih informacija od strane Nositelja; ili
3. Značajna povreda obveza sadržanih u ovom Ugovoru od strane Nositelja u odnosu na Pokriveni Proizvod ili njegovu upotrebu.

Ako Mi otkazemo ovaj Ugovor, Mi ćemo Nositelju dostaviti pisanu obavijest najmanje 15 dana prije datuma stupanja otkaza na snagu. Takva obavijest bit će poslana na postojeću adresu Nositelja iz Naše evidencije (fizička ili adresa e-pošte), uz navođenje razloga i datuma stupanja na snagu takvog otkaza. Ako Mi otkazemo ovaj Ugovor, Nositelj će primiti povrat novca temeljem istih kriterija kako je gore navedeno. **NAPOMENA:** Ako je kupnja ovog Ugovora financirana kreditom, sav nepodmireni dug prema društvu koje je financiralo kupnju će se odbiti od bilo kojeg dospjelog iznosa povrata novca i uplatiti društvu koje je financiralo kupnju umjesto Nositelju.

POSTUPAK ŽALBE

Uvijek nam je namjera pružiti Nositelju prvoklasnu uslugu. Međutim, ako Nositelj nije zadovoljan uslugom, molimo da obavijestite jednog od Naših predstavnika kako je navedeno u Dokazu o Kupnji.

Odgovoriti ćemo unutar pet (5) radnih dana od primitka Nositeljeve žalbe. Ako nije moguće Nositelju dati potpun odgovor unutar ovog vremena (npr. ako je potrebna detaljna istraga), Mi ćemo Nositelju poslati privremeni odgovor, dajući Nositelju do znanja što se trenutno poduzima radi razrješenja Nositeljeve žalbe i kada Nositelj može očekivati potpun odgovor te od koga. U većini slučajeva Nositeljeva će žalba biti razriješena unutar četiri (4) tjedna.

ZAŠTITA PRIVATNOSTI I PODATAKA

ZAŠTITA PODATAKA

Mi smo obvezani zaštititi i poštivanju **Vaše** privatnosti sukladno trenutnom Zakonodavstvu o Zaštiti Podataka („Zakonodavstvo“). U svrhu Zakonodavstva, Nadzornik Podataka je **Microsoft**. Ispod se nalazi sažetak glavnih načina na koje **Mi** obrađujemo **Vaše** osobne podatke, a za više informacija molimo da posjetite **Našu** internetsku stranicu [Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy).

AKO MI UPOTREBLJAVAMO VAŠE OSOBNE PODATKE I S KIM IH MI DIJELIMO

Mi obrađujemo osobne podatke, koji su svaka informacija koja se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, koje **Mi** posjedujemo o **Vama** na sljedeće načine:

- o U svrhe razrješavanja reklamacija i ostale povezane svrhe. To može uključivati odluke donesene automatiziranim putem, radi izvršavanja radnji ugovora između **Nas** i **Vas**.
- o Radi ponude obnove te u istraživačke ili statističke svrhe, služi **Našim** legitimnim interesima: za **Našu** analizu povijesne aktivnosti, radi unaprjeđenja algoritama za ocjenjivanje te kao pomoć pri prognozi budućeg utjecaja na poslovanje, za daljnje komercijalne interese, poboljšanje ponude proizvoda, za razvoj novih sustava i postupaka te zbog zakonskih obveza koje se temelje na nadležnosti izvan EU-a.
- o Kako bismo **Vam** pružili informacije, proizvode ili usluge koje tražite od **Nas** ili koje **Mi** mislimo da bi **Vas** mogle zanimati, ako ste **Vi** pristali biti kontaktirani u te svrhe.
- o Kako bismo **Vas** obavijestili o promjenama u **Našoj** usluzi, što je zbog **Naših** zakonskih i regulatornih obveza.
- o Radi zaštite od prijevare, pranja novca, financiranja terorizma te radi zadovoljenja općih zakonskih i regulatornih obveza, to mora zadovoljavati **Naše** zakonske i regulatorne obveze koje se temelje na nadležnosti unutar EU-a.

OBJAVA VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Mi možemo objaviti **Vaše** osobne podatke trećoj strani koja je uključena u pružanje proizvoda ili usluga **Nama** ili pružateljima usluge koji pružaju usluge u **Naše** ime. To uključuje društva grupe, partnere, agente, administratore treće strane, osiguravatelje, reosiguravatelje, agencije za kreditiranje, agencije za suzbijanje prijevara, likvidatore šteta, odvjetnike/pravne savjetnike, računovođe, regulatorna tijela i druge, sukladno zakonima.

MEĐUNARODNI PRIJENOSI PODATAKA

Mi možemo prenijeti **Vaše** osobne podatke na određište izvan Europskog gospodarskog prostora („EGP“). Kada **Mi** prenosimo **Vaše** osobne podatke izvan EGP-a, **Mi** osiguravamo sigurno rukovanje u skladu s ovom obavijesti o privatnosti i Zakonomodavstvom.

VAŠA PRAVA

Vi imate pravo:

- a) Uložiti prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga u svakom trenutku;
- b) Uložiti prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka kada se obrada temelji na **Našim** legitimnim interesima;
- c) Pristupiti i dobiti kopiju osobnih podataka i informacija o načinu na koji se i na temelju čega obrađuju osobni podaci kojima **Mi** raspoložemo;
- d) Zatražiti brisanje **Vaših** osobnih podataka;
- e) Zatražiti ažuriranje ili ispravak neodgovarajućih, nepotpunih ili netočnih podataka.
- f) Ograničiti obradu **Vaših** podataka.
- g) Zatražiti od **Nas** da **Vam** dostavimo **Vaše** osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom, strojno čitljivom obliku ili **Vi** možete zatražiti izravan prijenos do drugog nadzornika podataka, ali u svakom slučaju isključivo kada je obrada utemeljena na **Vašem** pristanku ili djelovanju sukladno ugovoru s **Vama** i obrada se vrši automatskim putem;
- h) Podnijeti žalbu lokalnom tijelu za zaštitu podataka;
- i) Povući **Svoj** pristanak u bilo koje vrijeme u slučaju kada se obrada temelji na **Vašem** pristanku, bez utjecaja na zakonitost obrade utemeljene na pristanku prije njegovog povlačenja.

ZADRŽAVANJE

Vaši podaci neće biti zadržani duže nego je potrebno te će njima biti upravljano u skladu s **Našim** pravilima zadržavanja podataka. U većini slučajeva razdoblje zadržavanja iznosi deset (10) godina od isteka ugovora ili poslovnog odnosa s **Vama**, osim ako **Mi** nismo obvezni zadržati podatke na duže razdoblje zbog poslovnih, zakonskih ili regulatornih zahtjeva.

Ako imate pitanja vezana za **Našu** upotrebu **Vaših** osobnih podataka, molimo kontaktirajte Služenika za zaštitu podataka, molimo posjetite internetsku stranicu (Microsoft.com/privacy) za sve detalje o adresi.

OPĆE ODREDBE

1. **Podugovor.** Možemo sklopiti podugovor ili dodijeliti obavljanje **Naših** obveza trećoj strani, ali **Mi** pri tome nećemo biti oslobođeni **Svojih** obveza prema **Nositelju**.
2. **Odricanje; Odvojivost.** Ako bilo koja strana propusti zahtijevati izvršenje druge strane prema bilo kojoj navedenoj odredbi, to neće utjecati na puno pravo zahtijevanja takvog izvršenja u bilo koje vrijeme nakon toga; niti se odustajanje bilo koje strane u slučaju povrede bilo koje odredbe ima smatrati ili držati odustajanjem od same odredbe. U slučaju da bilo koja odredba ovih uvjeta ne bude izvršiva ili valjana prema bilo kojem primjenjivom pravu ili se ima smatrati takvom na temelju primjenjive sudske odluke, takva nemogućnost izvršenja ili nevaljanost neće imati za posljedicu nemogućnost izvršenja ili nevaljanost ovih uvjeta u cijelosti, nego će takve odredbe biti izmijenjene i tumačene na način kojim će se najbolje izvršiti ciljevi takve neizvršive ili nevaljane odredbe u okviru ograničenja određenih primjenjivim pravom ili primjenjivim sudskim odlukama.
3. **Obavijesti.** **Nositelj** izričito pristaje biti kontaktiran u bilo koju svrhu, na bilo koji telefonski broj te fizičku ili elektroničku adresu koju **Nam** je **Nositelj** dao. Sve obavijesti ili zahtjevi koji se odnose na ovaj Ugovor moraju biti u pisanom obliku i mogu biti poslani bilo kojim razumnim načinom, uključujući poštu, e-poštu, faksimil, tekstualne poruke te priznate komercijalne noćne kurirske službe. Obavijesti poslana **Nositelju** smatraju se dostavljenim ako su **Nositelju** poslana na adresu e-pošte ili broj faksa koji **Nam** je **Nositelj** dao, ili ako je prošlo tri (3) dana od slanja pošte na adresu koju **nam** je **Nositelj** dao.
4. Za ovaj Ugovor o Usluzi mjerodavni su hrvatski zakoni.

CIJELI SPORAZUM

Ovaj Ugovor o Usluzi, uključujući uvjete, ograničenja, iznimke i izuzetke i **Nositeljev** Dokaz o Kupnji, zajedno čine **CIJELI SPORAZUM** između **Nas** i **Nositelja**, te nikakva izjava, obećanje ili uvjet koji nije ovdje sadržan ne može izmijeniti ove stavke, osim ako to ne zahtijeva zakon.