

## „ROZŠÍŘENÝ SERVISNÍ PLÁN SPOLEČNOSTI MICROSOFT PRO HARDWARE PRO SURFACE HUB“

### Servisní smlouva pro firemní zákazníky Podmínky a ustanovení

**Děkujeme vám za zakoupení produktu „Rozšířený servisní plán společnosti Microsoft pro hardware pro Surface Hub“!**

Uložte laskavě dokument podmínky a ustanovení Servisní smlouvy spolu s Dokladem o koupi na bezpečné místo, protože je v případě uplatnění Nároku budete oba potřebovat. Informace uvedené v této Smlouvě slouží jako cenný referenční zdroj, který Držiteli pomůže s určením a pochopením „SERVISNÍHO KRYTÍ“ v souladu s touto Smlouvou. Pokud máte jakékoli dotazy ohledně informací uvedených v této Smlouvě, Vašeho Servisního krytí nebo jiné obecné dotazy, obraťte se, prosím, na Správce.

#### ZJISTĚTE DALŠÍ INFORMACE O SURFACE HUB ONLINE!

**Pokud chcete o svém Výrobku zjistit další informace a dozvědět se, jak kontaktovat společnost Microsoft v případě jakýchkoli problémů, navštivte prosím stránku**

<https://www.microsoft.com/surface/cs-cz/support/surface-hub>

#### VYMEZENÍ POJMŮ

*Následující pojmy začínající velkým písmenem mají v této Smlouvě uvedený význam:*

- **„Servisní smlouva“, „Smlouva“:** tento dokument uvádějící podrobnosti o veškerých ustanoveních Servisního krytí, podmínky, výjimky a omezení produktu Rozšířený servisní plán společnosti Microsoft pro hardware pro Surface Hub, které byly poskytnuty Držiteli po dokončení nákupu u Našeho Prodejece.
- **„My“, „Nás“, „Náš“, „Poskytovatel“, „Povinná osoba“, „Správce“:** strana nebo strany, které jsou povinny poskytovat služby v souladu s touto Smlouvou jako Smluvní poskytovatel / povinná osoba, stejně jako zajišťovat správu v souladu s touto Smlouvou jako Smluvní Správce, jímž je společnost Microsoft Ireland Operations Limited, budova Atrium, blok B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irsko.
- **„Microsoft“:** originální výrobce Předmětu servisu je společnost Microsoft Ireland Operations Limited, Atrium Building, blok B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irsko. Webové stránky [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Prodeje“:** prodávající, který byl autorizován společností Microsoft a Nami k prodeji této Smlouvy Držiteli.
- **„Držitel smlouvy“, „Držitel“:** původní kupující/majitel Výrobku, který je předmětem Servisního krytí v souladu s ustanoveními této Servisní smlouvy.
- **„Předmět servisu“, „Výrobek“:** způsobilé zařízení Microsoft Surface Hub, které Držitel zakoupil a které má být předmětem Servisního krytí v souladu s touto Servisní smlouvou (UPOZORNĚNÍ: Předmětem Servisního krytí jsou kamery, digitální pera, bezdrátové klávesnice „vše v jednom“ a napájecí kabely POUZE v případech, kdy byly tyto výrobky dodány společností Microsoft v rámci jediného nákupu a v rámci jediného balení.)
- **„Kupní cena výrobku“:** částka, kterou Držitel zaplatil za Předmět servisu bez jakékoliv příslušné daně a/nebo poplatků, jak je uvedeno na Dokladu o koupi.
- **„Doklad o koupi“:** originální doklad o koupi vydaný v místě prodeje, na němž je uvedeno datum uzavření této Servisní smlouvy a označení Předmětu servisu, stejně jako Servisního období.
- **„Servisní období“:** časové období, které je uvedeno na Dokladu o koupi, jež Držitel obdržel, a které představuje dobu trvání, po kterou jsou ustanovení této Smlouvy platná.
- **„Nárok“:** požadavek na Opravu nebo Náhradu vznesený Držitelem v souladu s touto Smlouvou.
- **„Porucha“:** mechanická a/nebo elektrická závada původního Předmětu servisu, v jejímž důsledku již dále nemůže plnit zamýšlenou funkci, která je způsobena vadami materiálu nebo zpracování, a NIKOLI běžným opotřebením nebo používáním a která nastala při běžném používání Výrobku.
- **„Poplatek za servis“:** částka, kterou musí Držitel při uplatnění každého Nároku zaplatit za případné služby, které jsou předmětem Servisního krytí, v souladu s touto Smlouvou (je-li vyžadována).
- **„Oprava“ a „Opravy“:** nápravné akce, kterými měníme, opravujeme či obnovujeme váš původní Předmět servisu do funkčního stavu po Poruše v rámci Servisního krytí. (UPOZORNĚNÍ: Náhradní díly použité k opravě Předmětu servisu mohou být nové, použité nebo repasované součásti, které vyhovují výrobním specifikacím původního Výrobku.)
- **„Nahradiť“ nebo „Náhrada“:** předmět, který Držiteli poskytneme v rámci Našeho ujednání v případě, že rozhodneme, že původní Předmět servisu již není způsobilý k opravě. (UPOZORNĚNÍ: Vyhrazujeme si právo Nahradit původní Předmět servisu novým, přestaveným nebo repasovaným předmětem se stejnými nebo podobnými vlastnostmi a funkcemi a nezaručujeme, že Náhrada bude stejný model nebo že bude mít stejnou velikost, rozměry nebo barvu jako původní Předmět servisu.)

#### SERVISNÍ OBDOBÍ – DATUM PLATNOSTI SERVISNÍHO KRYTÍ

Servisní krytí Poruch v souladu s touto Smlouvou začíná plynout po uplynutí záruční lhůty výrobce a pokračuje po zbývajícím Servisním obdobím, jak je uvedeno v Dokladu o koupi.

#### ZPŮSOBILOST VÝROBKU

Aby byl výrobek způsobilý k Servisnímu krytí (definováno níže) v souladu s touto Servisní smlouvou, musí být Surface Hub: (a) zakoupen u autorizovaného Prodejece a (b) nesmí se na něj vztahovat žádné jiné pojištění, záruka, záruční a/nebo servisní smlouva poskytující stejné nároky, jaké jsou uvedené v tomto dokumentu.

#### SERVISNÍ KRYTÍ

Během Servisního období popsaného výše v případě vzniku Nároku, který je předmětem Servisního krytí, zajišťuje tato Smlouva IT podporu ze strany společnosti Microsoft, práci a/nebo součásti nutné k opravě Předmětu servisu nebo dle Našeho výhradního uvážení Náhradu původního Předmětu servisu namísto Opravy („Servisní krytí“). Opravy u zákazníků, odstranění, opětovná instalace a odeslání Předmětu servisu do Našeho skladu (je-li to zapotřebí) jsou také součástí Servisního krytí.

VEŠKERÉ OPRAVY NEBO NÁHRADY PŮVODNÍHO PŘEDMĚTU SERVISU BUDOU PROVEDENY NA ZÁKLADĚ USTANOVENÍ TÉTO SMLOUVY.

**PROČTĚTE SI, PROSÍM, CELOU TUTO SMLOUVU PEČLIVĚ.****DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ TÝKAJÍCÍ SE SERVISNÍHO KRYTÍ V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU**

V případě, že vám poskytneme Náhradu v souladu s ustanoveními této Smlouvy:

- A. Vyhrazujeme si právo nahradit vadný Výrobek novým, přestaveným nebo repasovaným předmětem se stejnými nebo podobnými vlastnostmi a funkcemi, který nemusí být stejný model nebo mít stejnou velikost, rozměry nebo barvu jako původní Předmět servisu.
- B. Vzhledem k technickému pokroku se může stát, že Náhrada má nižší prodejní nebo tržní cenu než původní Předmět servisu, v takové situaci v souladu s touto Smlouvou nemá Držitel nárok na proplacení takového cenového rozdílu.
- C. Všechny součásti, díly nebo celé části Předmětu servisu, které jsou předmětem Náhrady v souladu s ustanoveními této Smlouvy se zcela stávají Naším majetkem.
- D. Jakékoli příslušenství, doplňky a/nebo periférie, které NEBYLY součástí původního balení společnosti Microsoft a nebyly zakoupeny v rámci původního nákupu Předmětu servisu NEJSOU v žádném případě předmětem Servisního krytí a NEBUDOU zahrnuty ani poskytnuty v rámci Náhrady.
- E. Pokročilá výměna (týká se pouze Surface Hub 2): Pokud se rozhodneme poskytnout za Předmět servisu Náhradu, můžeme poskytnout pokročilý výměnný servis. Náhrada bude Držiteli doručena ještě dříve, než obdržíme vadný Výrobek. Vadný Předmět servisu Nám musí být vrácen do deseti (10) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí Náhrady. Pokud nám vadný Předmět servisu nebude vrácen do deseti (10) kalendářních dnů od data potvrzení obdržení Náhrady, bude Držiteli účtován nevratný manipulační poplatek ve výši maloobchodní ceny Náhrady doporučené výrobcem.

**POVINNOSTI DRŽITELE:** Držitel je povinen pravidelně zálohovat veškerý software a/nebo data, a to zejména před zahájením služeb Servisního krytí v souladu s touto Smlouvou. Na přenos softwaru a/nebo dat nebo obnovovací služby se tato Servisní smlouva NEVZTAHUJE.

**SERVISNÍ KRYTÍ V SOULADU S TOUTO SERVISNÍ SMLOUVOU SE OMEZUJE NA KRYTÍ VÝSLOVNĚ UVEDENÉ V TOMTO DOKUMENTU.** Na vše, co zde NENÍ výslovně uvedeno, se Servisní krytí NEVZTAHUJE (a to platí mimo jiné i pro výukové služby, které zvlášť poskytuje společnost Microsoft nebo subjekty pověřené společností Microsoft).

**SERVISNÍ KRYTÍ VYMEZENÉ TOUTO SERVISNÍ SMLOUVOU NENAHAZUJE V PRŮBĚHU ZÁRUČNÍ LHŮTY PLATNOU ZÁRUKU VÝROBCE ANI NEPOSKYTUJE ZDVOJENÉ PLNĚNÍ.** Během takové záruční lhůty za každé plnění, na které se vztahuje záruka výrobce, odpovídá výhradně výrobce a tato Smlouva se na něj NEVZTAHUJE, a to bez ohledu na schopnost výrobce plnit své závazky.

**SERVISNÍ KRYTÍ se NEVZTAHUJE NA NÁHODNÉ POŠKOZENÍ PŘI MANIPULACI** (a to včetně poškození způsobeného pádem Předmětu servisu, rozlítí tekutiny nebo poškození, které souvisí s rozbitím obrazovky).

**POPLATEK ZA SERVIS**

Za poskytnutí Servisního krytí Předmětu servisu není stanoven žádný Poplatek za servis.

**UPLATNĚNÍ NÁROKU**

Pokud potřebujete servis, zavolejte na telefonní číslo, které najdete na stránce <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> nebo navštivte stránku <https://www.microsoft.com/surface/el-gr/support/surface-hub>, kde si můžete promluvit s jedním z Našich autorizovaných zástupců, kteří si neprodleně vyžádají podrobnosti ohledně problému s Předmětem servisu. Informace o tom, jakým způsobem bude poskytnut servis v rámci Servisního krytí, naleznete v části níže. *NEVRACEJTE prosím původní Předmět servisu Prodejci ani ho nikam neposílejte, dokud vás k tomu výslovně nevyzve.*

*UPOZORNĚNÍ: Uplatnění Nároku neznámá, že se na poškození či poruchu Výrobku Držitele automaticky vztahuje Servisní krytí v souladu s ustanoveními této Servisní smlouvy. Servisní krytí v souladu s touto Smlouvou nemusí být poskytnuto v případech, kdy Držitel provedl neschválené opravy, protože Servisní krytí se vztahuje POUZE na servis provedený stranou, která Námi byla schválena.*

**POSKYTNUTÍ SERVISU V RÁMCI SERVISNÍHO KRYTÍ**

*Rozhodnutí, zda bude původní Předmět servisu Opraven nebo Nahrazen, bude učiněno dle Našeho výhradního uvážení, a to na základě konkrétního problému s Výrobkem a výslovně v souladu s oddíly OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI a OBECNÉ VÝJIMKY této Smlouvy.*

Jakmile bude Servisní krytí potvrzeno, může být servis vadného Výrobku poskytnut kterýmkoli z následujících způsobů:

- Problém se nejprve pokusí vyřešit Náš autorizovaný zástupce IT podpory společnosti Microsoft po telefonu a/nebo vzdáleně.
- V případě, že Oprava po telefonu/vzdáleně nebude úspěšná, můžeme vyslat autorizovaného technika společnosti Microsoft na místo, kde se nachází Předmět servisu, aby blíže problém vyhodnotil a pokusil se provést nezbytné Opravy na místě.
  - *Opravy, které jsou součástí Servisního krytí, budou provedeny na místě, kde se nachází původní Předmět servisu ve chvíli uplatnění Nároku. V Servisním krytí jsou zahrnuty náklady na práci a/nebo součásti potřebné pro uvedení původního Předmětu servisu do funkčního stavu po Poruše v rámci Servisního krytí.*
- Pokud v kterýkoli moment zjistíme, že Předmět servisu nelze opravit vzdáleně ani na místě, zajistíme bezpečnou demontáž a odeslání vadného Výrobku do Našeho autorizovaného servisního centra.
  - *Jakmile bude Předmět servisu Opraven, nebo pokud zjistíme, že je nutná Náhrada, zajistíme bezpečné doručení příslušného Opraveného nebo Náhradního výrobku, a to včetně základní instalace.*

V případě, že Servisní období Držitele uplyne během doby vyřizování schváleného Nároku, bude Servisní období v souladu s touto Smlouvou prodlouženo do data, kdy bude schválený probíhající Nárok splněn v souladu s ustanoveními Smlouvy s Držitelem. Jakmile bude takovýto probíhající Nárok splněn, Servisní krytí v souladu s touto Servisní smlouvou skončí (s přihlédnutím k ustanovení o OBNOVITELNOSTI).

## OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

**CELKOVÉ OMEZENÍ:** maximální částka, kterou jsme povinni uhradit v souladu s ustanoveními této Servisní smlouvy, nesmí v žádném případě překročit původní Kupní cenu výrobku nebo jedné (1) Náhrady – PODLE TOHO, KTERÉ Z OMEZENÍ NASTANE DŘÍVE.

**CELKOVÉ OMEZENÍ lze dále rozložit následovně:**

- **OMEZENÍ POČTU OPRAV:** Nejvýše tři (3) Opravy v rámci Servisního krytí. V momentě, kdy v rámci Servisního období v souladu se Smlouvou s Držitelem uhradíme tři (3) Opravy v rámci Servisního krytí, budou Naše závazky v souladu s ustanoveními této Servisní smlouvy považovány za zcela splněné a Servisní krytí tím zaniká, a to bez ohledu na zbývající lhůtu Servisního období.
- **OMEZENÍ POČTU NÁHRAD:** Nejvýše jedna (1) Náhrada dle Našeho výhradního uvážení. V momentě, kdy Držiteli poskytneme jednu (1) Náhradu, budou Naše závazky v souladu s ustanoveními této Servisní smlouvy považovány za zcela splněné a Servisní krytí tím zaniká, a to bez ohledu na zbývající lhůtu Servisního období. (Upozornění: V souladu se Servisní smlouvou není při Náhradě poskytováno prodloužení Servisního krytí a doba trvání Servisního krytí u Náhrady v žádném případě nesmí překročit dobu trvání původního Servisního období).

**UPOZORNĚNÍ: Nejsme odpovědní za žádné náhodné nebo následné škody související s poskytováním servisu v rámci Servisního krytí v souladu s ustanoveními této Smlouvy, a to včetně mimo jiné:** (i) ŠKODY NA MAJETKU, UŠLÉHO ČASU, ZTRÁTY DAT NEBO UŠLÉHO ZISKU V DŮSLEDKU PORUCHY NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, NEURČENÉ MECHANICKÉ/ELEKTRICKÉ ZÁVADY, VÝUKOVÝCH SLUŽEB POSKYTOVANÝCH ZVLÁŠTĚ SPOLEČNOSTÍ MICROSOFT NEBO SPOLEČNOSTMI K NÍ PŘIDRUŽENÝMI NEBO JINÉHO POŠKOZENÍ PŘEDMĚTU SERVISU NEBO S NÍM SOUVISEJÍCÍHO; VČETNĚ MIMO JINÉ JAKÉHOKOLI ZAŘÍZENÍ, NEKRYTÉHO TOUTO SMLOUVOU A UŽÍVANÉHO V SOUVISLOSTI S PŘEDMĚTEM SERVISU; (ii) PRODLENÍ V POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V RÁMCI SERVISNÍHO KRYTÍ NEBO NESCHOPNOSTI Z JAKÉHOKOLI DŮVODU SLUŽBU POSKYTNOUT; (iii) NEDOSTUPNOSTI DÍLŮ NEBO SOUČÁSTÍ; (iv) NÁKLADŮ, KTERÉ ZÁKAZNÍKOVÍ VZNIKLY VE SPOJITOSTI S PŘÍZPŮSOBNĚNÍMI PRO INSTALACI PŘEDMĚTU SERVISU, JAKO JSOU NAPŘÍKLAD STOJANY EXTERNÍCH POSKYTOVATELŮ, DRŽÁKY A UPRAVENÉ VÝKLENKY A PODOBNÉ; NEBO (v) NÁHRADY, KTERÁ PŘEDSTAVUJE JINÝ MODEL NEBO MÁ JINOU VELIKOST, ROZMĚRY NEBO BARVU NEŽ PŮVODNÍ PŘEDMĚT SERVISU. NENESEME ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY NA MAJETKU ČI ZDRAVÍ NEBO ŽIVOTÉ OSOB, KTERÉ VZNIKLY V DŮSLEDKU PROVOZU, ÚDRŽBY NEBO UŽÍVÁNÍ PŘEDMĚTU SERVISU NEBO NÁHRADY POSKYTNUTÉ V SOULADU S USTANOVENÍMI TĚTO SMLOUVY. NENESEME ODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ DŘÍVE VZNIKLÉ (JAK JE VYMEZENO V ODDÍLU OBECNÉ VÝJIMKY) NEBO DRŽITELI ZNÁMÉ VADY, A TO VČETNĚ VEŠKERÝCH PŘIROZENÝCH VAD VÝROBKU.

## OBECNÉ VÝJIMKY

**TATO SMLOUVA SE NEVZTAHUJE NA SERVISNÍ KRYTÍ ŽÁDNÉHO NÁROKU V SOUVISLOSTI S TĚMITO SITUACEMI NEBO Z TĚCHTO SITUACÍ VYPLÝVAJÍCÍ:**

- |   |   |
|---|---|
| <p>a) Dříve vzniklé nebo Držiteli známé vady (pojmem „Dříve vzniklá vada“ se rozumí stav, který po zvážení pravděpodobnosti mechanických a elektrických vlastností souvisí s mechanickou vhodností Výrobku Držitele před zakoupením této Smlouvy).</p> <p>b) Náhodné poškození při manipulaci (jako je poškození způsobené pádem Předmětu servisu, rozlítím tekutiny nebo které souvisí s rozbitím nebo prasknutím obrazovky).</p> <p>c) Problémy NESOUVISEJÍCÍ s Poruchou, včetně mimo jiné: nedokonalosti, zvuků, vrzání nebo Vzhledových vad (pojmem „Vzhledová vada“ se rozumí poškození nebo změny fyzického vzhledu Výrobku, které neovlivňují ani nebrání běžnému provozu Výrobku, jako jsou například škrábance, oděrky nebo změny barvy, textury či povrchové úpravy).</p> <p>d) Jakýkoliv výrobek, který NESPLŇUJE vymezení pojmu „Předmět servisu“, a to včetně mimo jiné příslušenství, doplňků, stojanů a držáků.</p> <p>e) Oprava, Náhrada nebo jakékoli náklady za následující: součásti, na které se NEVZTAHUJE původní záruka výrobce Výrobku, součásti, které byly ztraceny či neprovozní/nepoháněné součásti včetně mimo jiné: plastových nebo jiných součástí, příslušenství a kabelů (POKUD není výslovně uvedeno jinak ve vymezení pojmu „Předmět servisu“), baterie a plastové tělo nebo výlisek.</p> <p>f) Jakýkoliv servis, který by byl porušením ekonomických nebo obchodních sankcí USA.</p> <p>g) Drobné vady na obrazovce/monitoru, včetně mimo jiné, vypálení obrazu do obrazovky způsobeného prodlouženým zobrazováním jednoho nebo více video signálů.</p> <p>h) Běžné opotřebení.</p> <p>i) Nesprávné balení a/nebo přeprava prováděná Držitelem nebo zástupcem Držitele mající za následek poškození Výrobku během přepravy, včetně nesprávného zajištění Výrobku během přepravy.</p> <p>j) Modifikace, změny, úpravy, manipulace nebo opravy provedené kýmkoliv jiným než servisním technikem autorizovaným Námi nebo společností Microsoft s výjimkou vylepšení výpočetního modulu Surface Hub S, které bylo nařízeno Námi nebo společností Microsoft.</p> | <p>k) Nesprávné použití elektrické energie, kolísání napětí nebo přepětí.</p> <p>l) Náklady související s bouráním, rekonstrukcí a/nebo opravou stěn nebo jiných konstrukcí (včetně mimo jiné výklenků) za účelem dosažení, posouzení a/nebo provedení Oprav na Předmětu servisu a/nebo instalace Náhrady.</p> <p>m) Poškození způsobené mrazem nebo přehřátím.</p> <p>n) Úmyslné nebo nedbalé zacházení s Výrobkem způsobem, který je škodlivý, poškozující, bezohledný nebo hrubý, což má za následek jeho poškození a/nebo selhání.</p> <p>o) Víry, vandalismus, ztráta, odcizení, protiprávní jednání nebo zmizení.</p> <p>p) Zboží, u kterého byla odstraněna nebo pozměněna sériová čísla.</p> <p>q) Rez, koroze, deformace nebo ohnutí Předmětu servisu.</p> <p>r) Zvířata (včetně domácích zvířat), výskyt zvířat nebo zamoření hmyzem;</p> <p>s) Běžná pravidelná nebo preventivní údržba, vzdělávání (školení) uživatelů nebo úpravy nastavení.</p> <p>t) Nedostatečné provádění údržby doporučené výrobcem, provoz/skladování Výrobku v podmínkách neodpovídajících specifikacím nebo pokynům výrobce.</p> <p>u) Jakýkoliv servis Výrobku, na který se vztahuje záruka, garance, pojištění nebo jiná servisní smlouva.</p> <p>v) Nepředvídatelné události včetně mimo jiné událostí jako jsou: vzpoura, jaderné ozáření, válka / nepřátelský čin nebo radioaktivní zamoření, vliv životního prostředí, vystavení živlům nebo přírodnímu nebezpečí, zřícení, exploze nebo náraz s jiným objektem, oheň, jakýkoliv druh srážek a vlhkosti, blesky, nečistoty/písek, kouř, jaderné ozáření, radioaktivní zamoření, vzpoura, válka nebo nepřátelský čin.</p> <p>w) Zboží, které je předmětem smluvy akce výrobce, záruční opravy nebo přepracování za účelem Opravy vady návrhu nebo dílčích nedostatků, nevhodné konstrukce, chyby výrobce, epidemického selhání bez ohledu na schopnost výrobce uhradit tyto Opravy.</p> <p>x) Jakýkoliv servis provedený mimo Českou republiku.</p> |
|---|---|

Tato Servisní smlouva se nevztahuje na obnovu softwaru ani dat, ani na načítání dat z Předmětu servisu nebo do něj, stejně tak nejsme schopni převést žádná data do jakékoli Náhrady, kterou můžeme poskytnout v souladu s ustanoveními této Smlouvy. V žádném případě nejsme odpovědní za obnovení softwaru nebo dat, ani za nahrání dat z jakéhokoli původního Předmětu servisu nebo s ním souvisejícího vybavení.

Pokud u Předmětu servisu dojde k situaci, na základě které bude vyhodnocen v souladu s tímto oddílem jako nezpůsobilý k Servisnímu krytí, nebo v případě servisního případu, kdy bude Naším autorizovaným servisním technikem v rámci diagnostiky zjištěno, že „NEBYL ZJIŠTĚN ŽÁDNÝ PROBLÉM“, je Držitel odpovědný za veškeré náklady související s takovým servisem, a to včetně veškerých nákladů na přepravu a/nebo provedení servisu na místě.

### OBNOVITELNOST

Po uplynutí Servisního období můžeme dle Našeho výhradního uvážení Držiteli nabídnout možnost Servisní krytí obnovit. Pokud Držiteli obnovení nabídneme, bude nabídková cena za obnovení odrážet stáří Výrobku Držitele a typické náklady na Náhradu Výrobku v době obnovy.

### PŘENOSITELNOST

Servisní krytí v souladu s touto Smlouvou nemůže být přeneseno na žádnou jinou stranu ani položku.

### VÝPOVĚĎ

Držitel může tuto Smlouvu kdykoli vypovědět sdělením požadavku na výpověď Správci, kterým je společnost Microsoft Ireland Operations Limited, budova Atrium, blok B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irsko, nebo pokud **Nám** zavolá na telefonní číslo, uvedené na stránce <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> či zašle e-mail na adresu [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com). **UPOZORNĚNÍ:** Následující ustanovení o výpovědi se vztahuje pouze na původního kupujícího této Smlouvy. Za výpověď nejsou účtovány žádné poplatky.

#### V PŘÍPADĚ VÝPOVĚDI TĚTO SMLOUVY ZE STRANY DRŽITELE:

1. Pokud požadavek na výpověď Držitel podá do třiceti (30) dnů od data nákupu Smlouvy, obdrží zpět 100 % kupní ceny za Smlouvu, kterou Držitel zaplatil, poníženu o jakékoli Nároky, které jsme uhradili. Pokud Držiteli nebude vrácená částka vyplacena nebo připsána do třiceti (30) dnů ode dne, kdy Nám zašle výpověď, navýšíme vrácenou částku splatnou Držiteli o 10 % za každých třicet (30) dnů, kdy od Nás vrácenou částku neobdržel.
2. Po 30 dnech od data nákupu Smlouvy Držitel obdrží poměrnou částku z kupní ceny za Smlouvu, kterou Držitel zaplatil, poníženu o jakékoli Nároky, které jsme uhradili.

#### MY TUTO SMLOUVU MŮŽEME VYPOVĚDĚT POUZE V PŘÍPADĚ:

1. Neuhrazení kupní ceny / poplatku za Smlouvu Držitelem.
2. Podstatného uvedení v omyl ze strany Držitele.
3. Závažného porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy ze strany Držitele ve vztahu k Předmětu servisu nebo jeho použití.

V případě, že tuto Smlouvu vypovíme, pošleme Držiteli písemné oznámení nejméně 15 dnů před datem nabytí účinnosti výpovědi. Toto oznámení bude odesláno na aktuální adresu Držitele uvedenou v Našem registru (e-mail nebo fyzická adresa) s příslušnými důvody a datem nabytí účinnosti této výpovědi. Pokud tuto Smlouvu vypovíme, obdrží Držitel náhradu na základě stejných kritériích, která jsou uvedena výše. **UPOZORNĚNÍ:** Pokud byl nákup této Smlouvy financován úvěrem, bude dlužná částka splatná finanční společnosti odečtena ze splatné náhrady a zaplacená finanční společnosti namísto Držiteli.

### POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Naším záměrem je poskytnout Držiteli vždy prvotřídní servis. Nicméně, pokud Držitel není s našimi službami spokojen, měl by informovat některého z Našich zástupců tak, jak je uvedeno na Dokladu o koupi.

Držiteli odpovíme do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy obdržíme jeho stížnost. Pokud není možné Držiteli poskytnout úplnou odpověď v této lhůtě (například proto, že je zapotřebí provést důkladné šetření), dáme Držiteli prozatímní odpověď s informací o tom, jak Držitelovu stížnost řešíme, kdy může očekávat úplnou odpověď a kdo ji Držiteli sdělí. Ve většině případů bude stížnost Držitele vyřešena do čtyř (4) týdnů.

## SOUKROMÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zavazujeme se chránit a respektovat **Vaše** osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, které se týkají ochrany osobních údajů („Právní předpisy“). Ve smyslu Právních předpisů je Správcem údajů společnost **Microsoft**. Dále je uveden souhrn hlavních způsobů, jakými zpracováváme **Vaše** osobní údaje. Další informace najdete na **Naší** stránce [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### JAK POUŽÍVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE A S KÝM JE SDÍLÍME

Zpracováváme osobní údaje, tedy informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, které se **Vás** týkají a které o **Vás** máme, těmito způsoby:

- o Pro účely vyřizování nároků a další související účely. Tyto účely mohou zahrnovat rozhodnutí přijímaná automatickými prostředky, tedy pro plnění smlouvy mezi **Námi** a **Vámi**.
- o Pro účely nabízení obnovy smlouvy, pro výzkumné nebo statistické účely, tedy pro **Naše** oprávněné zájmy: pro analýzu minulé činnosti, pro zlepšování ratingových algoritmů a pro lepší prognózu obchodního dopadu, pro prosazování obchodních zájmů, pro zlepšení produktové nabídky a vývoj nových systémů a procesů a pro právní závazky na základě jurisdikcí mimo EU.
- o Pro poskytování informací, výrobků nebo služeb **Vám**, přičemž tyto jste si buď od **Nás** vyžádal, nebo se domníváme, že **Vás** mohou zajímat, pokud jste udělili souhlas s kontaktováním pro takové účely.
- o Abychom **Vám** oznámili změny **Naší** služby, tedy pro plnění **Našich** právních a regulačních závazků.
- o Pro ochranu před podvodem, legalizací výnosů z trestné činnosti, financování terorismu a plnění obecných právních nebo regulačních povinností, tedy pro plnění **Našich** právních a regulačních povinností na základě jurisdikce v rámci EU.

### ZPŘÍSTUPNĚNÍ VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Můžeme zpřístupnit **Vaše** osobní údaje třetím stranám, které se účastní poskytování výrobků nebo služeb **Nám**, nebo poskytovatelům služeb, kteří poskytují služby **Naším** jménem. Mezi ně patří společnosti skupiny, přidružené společnosti, agenti, správci třetích stran, zajišťovatelé, jiní pojišťovací zprostředkovatelé, úvěrové agentury, agentury zabývající se odhalováním podvodů, likvidátoři, advokáti, účetní, regulační orgány a subjekty stanovené zákonem.

### MEZINÁRODNÍ PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Vaše** osobní údaje můžeme předávat do destinací mimo Evropský hospodářský prostor („EHP“). V případech, kdy budeme předávat **Vaše** osobní údaje mimo EHP, zajistíme, že s nimi bude nakládáno bezpečně a v souladu s tímto oznámením o ochraně osobních údajů a platnými Právními předpisy.

### VAŠE PRÁVA

Máte právo:

- a) Kdykoli vznést námitku proti zpracování **Vašich** osobních údajů pro účely přímého marketingu.
- b) Vznést námitku pro zpracování **Vašich** osobních údajů v případech, kdy je zpracování založeno na **Našich** oprávněných zájmech.
- c) Na přístup k osobním údajům, s nimiž nakládáme, pořizovat z nich opisy a právo na informace o tom, jak a na jakém základě se osobní údaje zpracovávají.
- d) Žádat o výmaz **Vašich** osobních údajů.
- e) Na aktualizaci a opravu nedostatečných, neúplných nebo nepřesných údajů.
- f) Na omezení zpracování **Vašich** osobních údajů.
- g) Požádat **Nás**, abychom **Vám** poskytli **Vaše** osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu; můžete také požádat o jejich přímé „zaslání“ jinému správci údajů, ovšem v každém případě pouze tehdy, jestliže je zpracování založeno na **Vašem** souhlasu nebo na plnění smlouvy uzavřené s **Vámi** a zpracování se provádí automaticky.
- h) Podat stížnost u místního orgánu pro ochranu osobních údajů.
- i) Kdykoli odvolat **Váš** souhlas v případě, že je zpracování založeno na **Vašem** souhlasu, bez toho, aby byla dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlase uděleném před jeho odvoláním.

### UCHOVÁVÁNÍ

**Vaše** údaje se uchovávají pouze po nutnou dobu a nakládá se s nimi v souladu s **Našimi** postupy pro uchovávání údajů. Ve většině případů se údaje uchovávají po dobu deseti (10) let od ukončení smlouvy nebo obchodního vztahu s **Vámi**, pokud nemusíme vzhledem k obchodním, zákonným nebo regulačním požadavkům údaje uchovávat po delší dobu.

Jestliže máte otázky týkající se použití **Vašich** osobních údajů z **Naší** strany, kontaktujte prosím pověřence pro ochranu osobních údajů – úplné kontaktní údaje najdete na webu ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

## OBCENÁ USTANOVENÍ

1. **Subdodávky.** Můžeme za **Naší** stranu zadat nebo přiřadit plnění **Našich** závazků třetím stranám, nebudeme tím však zbaveni své stanovené odpovědnosti vůči Držiteli.
2. **Zřeknutí se práv a oddělitelnost.** Opomenutí kterékoliv ze stran vymáhat plnění jakéhokoliv ustanovení této Servisní smlouvy druhou stranou nebude mít vliv na plné právo následně takové plnění kdykoliv vyžadovat. Stejně tak zřeknutí se kterékoliv ze stran vymáhání některého ustanovení této Smlouvy v případě jeho porušení nelze považovat za zřeknutí se tohoto ustanovení samotného. V případě, že je některé ustanovení těchto pravidel a podmínek právně neúčinné nebo neplatné na základě jakýchkoli platných právních předpisů, nebo je tak shledáno platným rozhodnutím soudu, tato neúčinnost nebo neplatnost nečiní tyto podmínky a ustanovení neúčinnými nebo neplatnými jako celek a v takovém případě se závazky

změní a budou interpretovány tak, aby bylo možno co nejlépe dosáhnout cílů takového právně neúčinného nebo neplatného ustanovení v mezích platných právních předpisů nebo příslušných soudních rozhodnutí.

3. **Oznámení.** Držitel výslovně souhlasí s tím, že ho můžeme kontaktovat za jakýmkoli účelem prostřednictvím jakéhokoli telefonního čísla nebo fyzické či elektronické adresy, kterou Vám Držitel poskytl. Veškerá oznámení nebo žádosti týkající se této Smlouvy budou v písemné podobě a mohou být zaslány libovolnými přiměřenými prostředky včetně pošty, e-mailu, faxu, textové zprávy či uznané obchodní kurýrní služby. Oznámení adresované Držiteli se považují za doručena při odeslání e-mailu nebo faxu Držiteli na číslo nebo adresu, kterou Držitel uvedl, nebo tři (3) dny při odeslání poštou na fyzickou adresu, kterou Držitel uvedl.
4. Tato Servisní smlouva se řídí zákony České republiky.

#### CELISTVOST DOHODY

Tato Servisní smlouva včetně podmínek, omezení, výjimek a vyloučení a Dokladu o koupi Držitele představuje CELISTVOU DOHODU mezi Námi a Držitelem a stanovené podmínky a ustanovení nelze změnit žádnými prohlášeními, přísliby či podmínkami, které zde nejsou uvedeny, pokud tak nestanovuje zákon.