

Uvjeti ugovora o komercijalnim uslugama – mehanički kvar

Hvala Vam na nedavnoj kupnji „Microsoft produljenog plana održavanja hardvera“. Molimo da ovaj dokument s važnim uvjetima („Ugovor o usluzi“, „Ugovor“) 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 Vam pomoći utvrditi i razumjeti ŠTO POKRIVA Vaš Ugovor.

U slučaju bilo kakvih pitanja u pogledu informacija sadržanih u ovom Ugovoru ili Vaše pokrivenosti općenito, molimo kontaktirajte Microsoft putem poveznice <https://support.microsoft.com>.

DEFINICIJE

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

- **„Slučajna šteta“:** fizička šteta na Proizvodu koja nastane kao posljedica slučajne i nepredviđene nezgode, a koja utječe na funkcionalnost Vašeg proizvoda i nije na drugi način eksplicitno isključena iz ovog Ugovora
- **„Administrator“:** strana ili strane obvezne pružati uslugu navedenu u ovom Ugovoru kao pružatelj/dužnik iz ugovora o usluzi te obavljati administrativne poslove prema Ugovoru kao Administrator iz ugovora o usluzi, odnosno Microsoft. Internetska stranica www.microsoft.com.
- **„Proizvođač“, „Microsoft“:** Proizvođač izvorne opreme, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Internetska stranica www.microsoft.com.
- **„Trgovac na malo“:** trgovac kojega smo Mi ovlastili za prodaju ovog Ugovora Vama.
- **„Vi“, „Vaše“:** kupac/vlasnik Proizvoda pokrivenog ovim Ugovorom.
- **„Proizvod(i)“:** predmet(i) koje ste izvorno kupili ili zamjenski predmet koji smo Vam Mi pružili prema svojoj odluci, koji je pokriven ovim Ugovorom.
- **„Ograničenje odgovornosti“:** najviša granica ukupne odgovornosti za pojedinu reklamaciju za vrijeme Trajanja plana, kako je navedeno u „Mogućnostima plana pokrivenosti“ i „Ograničenju odgovornosti“.
- **„Izvorna kupovna cijena“:** iznos koji Vi plaćate za pokriven(e) Proizvod(e); isključujući sve primjenjive poreze i/ili naknade, kako je navedene na Vašem Dokazu o kupnji.
- **„Dokaz o kupnji“:** izvorna potvrda o kupnji pružena na mjestu prodaje, koja potvrđuje datum kojeg je sklopljen Ugovor o usluzi te kupljen Proizvod.
- **„Trajanje“:** vremensko razdoblje u kojem su odredbe ovog Ugovora važeće kako je navedeno u Vašem Sažetku zaštite.
- **„Reklamacija“:** zahtjev za plaćanjem na Naš teret s obzirom na pokrivenost kvara u skladu s ovim Ugovorom.
- **„Kvar“:** mehanički i/ili električni kvar koji sprječava Vaš Proizvod u obavljanju predviđene funkcije, uključujući nedostatke kod materijala ili izrade koji se očituju prilikom uobičajene upotrebe Proizvoda.
- **„Popravak“:** radnje koje Mi poduzimamo kako bismo popravili ili vratili Vaš Proizvod u stanje urednog funkcioniranja nakon pokrivenog Kvara. Dijelovi upotrijebljeni za Popravak Proizvoda mogu biti novi, korišteni, obnovljeni ili od Proizvođača neizvornih dijelova koji po performansama zadovoljavaju tvorničke specifikacije izvornog proizvoda.
- **„Zamjenjivanje“ ili „Zamjenu/e“:** predmet isporučen Vama kroz Našu organizaciju u slučaju kada Mi utvrdimo da izvorni Proizvod s nedostacima nije podoban za Popravak. Mi ćemo poduzeti svaki razuman napor s ciljem Popravka, ali Mi zadržavamo pravo na Zamjenu Proizvoda s nedostatkom, prema isključivo Svojoj odluci, za novi, ponovno osposobljeni ili obnovljeni model jednakih ili sličnih značajki i funkcija i Mi ne jamčimo da će Zamjena biti isti model iste veličine, dimenzija ili boje kao prijašnji Proizvod.
- **„Sažetak zaštite“:** prva stranica Vašeg mrežnog Microsoft računa, kako je navedeno u „Mogućnostima plana pokrivenosti“, koja potvrđuje Vašu pokrivenost ovim Planom.
- **„Plan“:** Ugovor između Vas i Nas, dokazan ovim dokumentom koji sadrži uvjete, Dokazom o kupnji te Vašim Sažetkom zaštite.
- **„Mi“, „Nas“, „Naše“:** Microsoft

TRAJANJE UGOVORA O USLUZI – EFEKTIVAN DATUM POKRIVENOSTI

Pokrivenost Kvara počinje po isteku Proizvođačevog jamstva za izvorne dijelove i/ili rad i vrijedi do kraja Vašeg Trajanja ili do ograničenja odgovornosti, koje god nastupi prvo.

Pokriće **Kvara** počinje nakon isteka **Proizvođačeva** Jamstva za originalne dijelove i/ili rad i vrijedi do završetka **Trajanja pokrivača** ili do **Ograničenja Odgovornosti**, koje god nastane prvo.

PROIZVODI KOJI ISPUNJAVAJU UVJETE

Kako bi proizvod ispunjavao uvjete za Pokrivenost (definirani ispod) ovim Ugovorom, roba mora biti: (a) kupljena od ovlaštenog trgovca na malo; (b) pokrivena Proizvođačevim jamstvom od najmanje dvanaest (12) mjeseci te (c) ne smije biti pokrivena osiguranjem, jamstvom i/ili ugovorom o usluzi koji pružaju pogodnosti jednake ovdje istaknutima.

Kako biste imali pravo na pokriće prema ovoj **Polici**, **Proizvod** mora: (a) ispunjavati uvjete kao uređaj(i) Microsoft Surface ili Studio; (b) biti kupljen kod **Microsofta** ili **Microsoftova** ovlaštenog **Trgovca na Malo**; i (c) imati jamstvo **Proizvođača** od najmanje dvanaest (12) mjeseci.

ŠTO JE POKRIVENO – OPĆENITO

Tijekom **Trajanja**, u slučaju Reklamacije pokrivenog **Kvara**, ovaj **Ugovor o usluzi** pruža: (i) rad i/ili dijelove nužne za **Popravak Proizvoda**; Ili (ii) prema isključivo **Našoj** odluci, **Zamjenu** za **Proizvod** umjesto takvog **Popravka**. Molimo da za sve detalje pročitate odjeljak „MOGUĆNOSTI PLANA POKRIVENOSTI“ koji je primjenjiv na **Vaš Ugovor o usluzi**.

VAŽNE NAPOMENE VEZANE ZA POKRIVENOST OVIM UGOVOROM O USLUZI

- A. Ako **Mi** pružimo **Zamjenu Vama**:
- ▶ **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 prethodni **Proizvod**.
 - ▶ Uslijed tehnološkog napretka može doći do toga da je **Zamjena** niže maloprodajne ili tržišne cijene od prethodnog **Proizvoda**, a u tom slučaju ovaj **Ugovor o usluzi** neće **Vam** pružiti novčani povrat zbog takve razlike u cijeni.
 - ▶ Bilo koji dijelovi, komponente ili cijele jedinice **Proizvoda zamijenjenih** prema odredbama ovog **Ugovora o usluzi** postaju u potpunosti **Naše** vlasništvo.
 - ▶ Pribor, dodaci i/ili vanjski dijelovi **NEĆE** ni u kojem slučaju biti uključena, pružena ili na bilo koji način povezana sa **Zamjenom**.
- B. POKRIVENOST OPISANA U OVOM **UGOVORU U USLUZI** NE ZAMJENJUJE NITI JEDNU, NITI PRUŽA BILO KAKVE DVOSTRUKE POGODNOSTI ZA VRIJEME VAŽEĆEG JAMSTVENOG ROKA BILO KOJEG PROIZVOĐAČA. Za vrijeme takvog razdoblja sve što je pokriveno proizvođačevim jamstvom isključivo je odgovornost proizvođača i **NIJE** pokriveno ovim **Ugovorom o usluzi** bez obzira na proizvođačevu sposobnost ispunjenja svojih obveza.
- C. POKRIVENOST OVIM **UGOVOROM O USLUZI** OGRANIČENA JE NA ONO ŠTO JE IZRIČITO OPISANO U OVOM DOKUMENTU, AKO JE PRIMJENJIVO NA **VAŠ UGOVOR O USLUZI**. 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).
- D. **VAŠE** ODGOVORNOSTI: **Vaša** je odgovornost redovno spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg/svog softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga pokrivenih ovim **Ugovorom o usluzi**. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka **NISU** pokrivenne.

MOGUĆNOSTI PLANA POKRIVENOSTI

Vaš Sažetak zaštite se nalazi na poveznici <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Ako ste kupili "Površinski Plan" kako je označeno na **Vašem Sažetku zaštite**, **Vaš Ugovor** uključuje pokrivenost **Kvara Vašeg Proizvoda**.

KVAR

Zaštićeni ste od neograničenog broja reklamacija zbog **Kvara** tijekom **Trajanja** ovog **Ugovora** u pogledu troška **Popravka ili Zamjene Vašeg Proizvoda** u slučaju **Kvara**, podložno **Ograničenju odgovornosti** prema ovom **Ugovoru**.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Tijekom **Trajanja Vašeg Ugovora**, maksimalni iznos koji smo **Mi** obvezani platiti za jednu (1) **Reklamaciju** neće biti viši od **Izorne kupovne cijene Vašeg Proizvoda**.

Tijekom **Trajanja Vašeg Ugovora** imate sljedeću zaštitu:

- Neograničeni broj **Popravaka** tijekom **Trajanja Vašeg Ugovora**, do ukupnog iznosa koji odgovara Izornoj kupovnoj cijeni **Vašeg Proizvoda**, pod uvjetom da nije potrebna **Zamjena Vašeg Proizvoda**,
- Do jedne (1) **Zamjene Vašeg Proizvoda**.

Ako je potrebna **Zamjena Vašeg Proizvoda**, sva zaštita će prestati te od datuma kada je dostavljena **Zamjena** neće biti osigurana daljnja pokrivenost.

NAPOMENA – O Zamjenama: Ako se odlučimo na **Zamjenu Vašeg Proizvoda**, možemo ponuditi usluge razmjene proizvoda unaprijed. Kada ponudimo uslugu razmjene proizvoda unaprijed, **Zamjena** Vam može biti dostavljena prije nego mi zaprimimo **Vaš** neispravan **Proizvod**. Vi **Nam** morate dostaviti **Vaš** neispravan **Proizvod** u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana od potvrđene dostave **Zamjene**. Ako **Nam** ne vratite neispravan **Proizvod** u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana od potvrđene dostave **Zamjene**, bit će **Vam** naplaćena naknada za ne-vraćanje uređaja u visini **Proizvođačeve** preporučene maloprodajne cijene za **Zamjenu**.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Dodatno onome što je napomenuto u odjeljku „MOGUĆNOSTI PLANA POKRIVENOSTI“ kao primjenjivo na Vaš Plan, niti **Mi** niti **Trgovac** na malo ne odgovaramo za bilo kakvu slučajnu ili posljedičnu štetu, uključujući, ali ne ograničavajući se na: oštećenje imovine, izgubljeno vrijeme ili podatke uslijed **Kvara** bilo kojeg **Proizvoda** ili opreme, kašnjenja usluge ili nemogućnosti pružanja usluge, ili uslijed nedostupnosti dijelova/komponenti za **Popravak**.

ŠTO NIJE POKRIVENO –IZUZECI

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

- (a) **Nepravilnog pakiranja i/ili prijevoza od strane Vas ili Vašeg predstavnika uslijed kojeg je došlo do oštećenja Proizvoda prilikom prijevoza, uključujući nepravilno osiguranje Proizvoda prilikom prijevoza;**
- (b) **Modifikacija, prilagodba, izmjena, manipulacije ili popravaka od strane osoba koje nisu serviseri koje smo Mi ovlastili;**
- (c) **Posljedičnog gubitka bilo koje vrste, uključujući, ali ne ograničavajući se na: (i) oštećenje imovine, izgubljeno vrijeme, izgubljene podatke ili izgubljen prihod zbog definiranog Kvara, ili događaja Slučajne štete, bilo kojeg nedefiniranog mehaničkog/električnog kvara, usluga poduke pruženih odvojeno od strane Microsofta ili njegovih povezanih društava, ili zbog bilo koje druge vrste oštećenja samog proizvoda ili koje je vezano za proizvod, uključujući, ali ne ograničavajući se na nepokrivenu opremu upotrebljavanu zajedno s Proizvodom; (ii) kašnjenja u pružanju usluga ili nemogućnost pružanja usluge zbog bilo kojeg razloga; (iii) nedostupnost bilo kojih dijelova/komponenti; (iv) bilo kojih troškova koje ste snosili Vi, a povezani su sa instalacijama prilagođenim kako bi pristajale Proizvodu, poput stalaka, držača te prilagođenih utora treće**

- strane i sl.; ili (v) Zamjenu koja je drukčijeg modela, veličine, dimenzija ili boje od prethodnog Proizvoda.
- (d) Oštećenja od smrzavanja ili pregrijavanja;
 - (e) Uobičajenog habanja;
 - (f) Namjernog rukovanja Proizvodom na štetan, škodljiv, zlonamjran, neoprezan ili uvredljiv način, koji za posljedicu imaju oštećenje i /ili kvar;
 - (g) Virusna, vandalizma, gubitka, krađe, zlonamjernog ponašanja ili nestanka;
 - (h) Hrđe, korozije, deformacije, savijanja;
 - (i) Životinja (uključujući kućne ljubimce), naseljavanja životinja ili infestacije kukaca;
 - (j) Nepredvidivih događaja; uključujući, ali ne ograničavajući se na: nered, nuklearno zračenje, rat/neprijateljsko djelovanje ili radioaktivnu kontaminaciju, okolišne uvjete, izloženost vremenskim uvjetima, prirodnim nepogodama; urušavanje, eksploziju ili sudar s drugim objektom; vatru, bilo kakve padaline ili vlažnosti, udar groma, prašinu/pijesak, dim, nuklearno zračenje, nered, rat, neprijateljsko djelovanje, državni zakon, ili neispravan rad interneta ili drugih telekomunikacijskih usluga;
 - (k) Bilo kakvog slučajnog oštećenja, što podrazumijeva fizičko oštećenje Proizvoda uslijed iznenadne i nepredviđene nezgode, koje utječe na funkciju Vašeg Proizvoda i nipošto nije na neki drugi način izričito isključeno iz ovog Ugovora;
 - (l) Izostanka provođenja održavanje prema preporuci Proizvođača, rukovanja/skladištenja Proizvoda u uvjetima protivnim Proizvođačevim specifikacijama ili uputama;
 - (m) Neispravne upotrebe električne struje i kolebanja napona;
 - (n) Proizvoda koji podliježe/u povlačenju od strane Proizvođača, jamstvu ili preinaci radi popravka manjkavosti dizajna ili komponente, Proizvođačeve greške ili u bilo kojem slučaju kada je primjenjiv hrvatski Zakon o zaštiti potrošača (NN 41/2014, 110/2015, 14/2019);
 - (o) Proizvoda čiji je serijski broj uklonjen ili izmijenjen;
 - (p) Bilo kakvih posljedičnih oštećenja ili kašnjenja pri pružanju usluge prema ovom Ugovoru o usluzi ili gubitka mogućnosti korištenja ili podataka za vrijeme razdoblja unutar kojeg je Proizvod kod ovlaštenog servisera ili drugdje čeka dijelove koje smo Mi odobrili;
 - (q) 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);
 - (r) Uobičajenog periodičnog ili preventivnog održavanja, obrazovanja korisnika ili prilagodba postavki;
 - (s) Pribora i vanjskih uređaja (poput odvojivih tipkovnica) ili dodataka koji su neophodni za osnovnu funkciju Proizvoda, ali nisu pruženi i uključeni od strane Proizvođača u pakiranje prilikom izvorne prodaje Proizvoda;
 - (t) Nesavršenosti zaslona/monitora; uključujući, ali ne ograničavajući se na: „zapečene“ slike kod CRT, LCD, LED ili plazma ekrana uzrokovane video igrama ili dugotrajnim prikazom jednog ili više video signala; napukle zaslone;
 - (u) Troška izgubljenih komponenti (osim ako nisu pokrivene zakonskim jamstvom) ili bilo kojeg dijela koji nije funkcionalan/pogonjen električnom energijom; uključujući, ali ne ograničavajući se na: plastične dijelove ili druge dijelove poput kablova za pribor, baterija (osim ako je drugačije navedeno u ovom Ugovoru), konektora, žica, osigurača, tipkovnica, plastičnih tijela ili oblika, prekidača i ožičenja;
 - (v) Odgovornosti za ili oštećenja imovine, koja je uzrokovana rukovanjem, održavanjem ili upotrebom Proizvoda;
 - (w) Bilo koje Reklamacije kod koje nije priložen Dokaz o kupnji, osim kada se Mi slažemo s prijenosom pogodnosti Plana;
 - (x) Bilo koje Reklamacije povrata softvera ili podataka, ili povrata podataka s Vašeg Proizvoda.

KAKO PODNIJETI REKLAMACIJU

VAŽNO: PODNOŠENJE REKLAMACIJE NE PODRAZUMIJEVA AUTOMATSKI DA JE KVAR VAŠEG PROIZVODA POKRIVEN UGOVOROM O USLUZI. Kako bi Reklamacija mogla biti razmotrena, Vi morate prvo kontaktirati Nas radi prve dijagnoze poteškoće s Vašim Proizvodom. **NE POSTOJI POKRIVENOST PO OVOM UGOVORU AKO PROVODITE NEOVLAŠTENE POPRAVKE.**

Molimo da se pridržavate sljedećih postupaka radi dobivanja ovlaštenja i pružanja usluge čim to bude moguće te u bilo kojem slučaju unutar četnaest (14) radnih dana od nastupa incidenta zbog kojeg je podnesena Reklamacija. Nepridržavanje ovih postupaka može umanjiti dostupnu kompenzaciju zbog povrede vremenskog roka.

Kada podnesete Reklamaciju, Microsoft će Vam postaviti pitanja o Vašoj Reklamaciji i prirodi bilo kojeg Kvara. Morate iskreno odgovoriti na ta pitanja najbolje što možete i u odgovarajućoj mjeri voditi brigu kako ne bi došlo do netočnog navoda, jer zbog davanja netočnih informacija može doći do poništenja Vašeg Plana.

Za najbolju uslugu, imajte spreman svoj Dokaz o kupnji i nazovite Nas na telefonski broj koji možete pronaći na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Naši ovlašteni predstavnici ubrzo će prikupiti detalje vezane za Vašu poteškoću s Proizvodom i prvo će pokušati razriješiti situaciju telefonski i/ili daljinski. Ako smo Mi neuspješni u razrješenju poteškoće telefonski i/ili daljinski, Vi ćete dobiti *Broj zahtjeva za uslugom Reklamacije* i daljnje upute kako doći do usluge za Vaš Proizvod.

Molimo da ne nosite ili ne vraćate Svoj Proizvod Trgovcu na malo ili ga šaljete bilo kuda, osim ako Vas Mi uputimo. Ako smo Vas Mi uputili odnijeti Proizvod ovlaštenom serviseru u Vašoj blizini ili Trgovcu na malo, ili ako ste upućeni poslati poštom Proizvod na drugo mjesto (npr. ovlašteni centar), molimo da obavezno navedete sve što slijedi uz svoj Proizvod:

- (1) Proizvod s nedostatkom;
- (2) Kopiju Vašeg Dokaza kupnje;
- (3) Kratak opis poteškoće s Proizvodom napismeno; i
- (4) Vidljiv *Broj zahtjeva za uslugom Reklamacija* koji smo Vam dali.

NAPOMENA: Ako bude potrebno da pošaljete Proizvod na drugo mjesto poštom, Mi ćemo Vam pružiti točne upute kako poslati Proizvod. Kod servisa uz slanje poštom, Mi plaćamo dostavu do i od Vašeg mjesta ako slijedite sve upute. Molimo Vas da budete oprezni pri prijevozu i/ili slanju Proizvoda, jer ne odgovaramo za naknade ili oštećenja zbog neispravnog pakiranja od Vaše strane ili strane Vašeg ovlaštenog predstavnika. Vi ste odgovorni za Proizvod do primitka od strane Microsofta.

Ne uključujte nikakav pribor, igre ili drugu osobnu imovinu prilikom slanja Proizvoda Microsoftu na servis, jer Microsoft neće biti odgovoran za tu imovinu.

Pokrivenost se pruža samo kod prihvatljivih usluga koje obavlja serviser, Trgovac na malo ili centar koji smo Mi ovlastili. Ako Vaše Trajanje istekne za vrijeme odobrene Reklamacije, Pokrivenost Kvara ovim Ugovorom bit će produljeno do datuma kojeg je odobrena Reklamacija u tijeku potpuno ispunjena u skladu s uvjetima ovog Ugovora.

VAŽNO: NE OTVARAJTE PROIZVOD. OTVARANJE PROIZVODA MOŽE UZROKOVATI OŠTEĆENJE KOJE NIJE POKRIVENO OVIM UGOVOROM I MOŽE VAŠ PROIZVOD UČINITI NEPRIHVATLJIVIM ZA SERVIS, ČAK I UZ NAKNADU. SAMO MICROSOFT ILI OD NAS OVLAŠTEN SERVISER MOŽE VRŠITI SERVIS PROIZVODA.

MICROSOFTOVE OBVEZE

- (a) Nakon povrata Proizvoda, Microsoft će ga pregledati.
- (b) Dobit ćete povrat troškova poštarine od Microsofta ako je reklamacija valjana i ako poštarina nije unaprijed plaćena.
- (c) Ako Microsoft utvrdi da je Vaš Proizvod radio neispravno kako ste opisali u ovom Planu, onda će Microsoft (isključivo prema vlastitoj odluci Microsofta) Popraviti ga ili Zamijeniti. Microsoft će to učiniti bez da Vi snosite trošak. Zamjena može biti obnovljena jedinica ili funkcionalno jednak Proizvod. Ako Microsoft Zamijeni Vaš Proizvod, Vaš izvorni Proizvod postaje Naša imovina, a Zamjenski je Proizvod Vaša imovina, te se pokrivenost za taj Proizvod nastavlja do kraja preostalog Trajanja Plana, podložna Ograničenju odgovornosti.

VAŠE OBVEZE

Za ostvarenje servisa ili podrške ovim Planom suglasni ste:

- (a) Pružiti Microsoftu serijski broj Svog Proizvoda.
- (b) Pružiti Microsoftu informacije o simptomima i uzrocima poteškoća s Vašim Proizvodom.
- (c) Odgovarati na zahtjeve za informacijama, uključujući, ali ne ograničavajući se na model Vašeg Proizvoda, bilo kakvu opremu priključenu ili instaliranu na Vaš Proizvod, bilo kakve prikazane poruke greške, radnje poduzete prije nego su nastale poteškoće s Vašim Proizvodom te mjere poduzete kako bi se razriješile poteškoće.
- (d) Ažurirajte softver Proizvoda na trenutno objavljeno izdanje prije nego zatražite uslugu reklamacije.
- (e) Slijedite upute koje će Vam dati Microsoft, uključujući, ali ne ograničavajući se na zadržavanje Microsoftovih proizvoda i opreme koja ne podliježe Popravku ili Zamjeni te pakiranje Vašeg Proizvoda u skladu s uputama za slanje.
- (f) Prilikom Zamjene Vi Nam morate Svoj Proizvod s nedostatkom poslati unutar četrnaest (14) kalendarskih dana od isporuke Zamjenskog proizvoda. Ako Vi ne vratite Nama Proizvod s nedostatkom unutar četrnaest (14) kalendarskih dana od primitka Zamjenskog proizvoda, Mi ćemo Vam naplatiti naknadu za nevraćeni uređaj jednak predloženoj maloprodajnoj cijeni proizvođača Zamjenskog proizvoda.
- (g) VI STE ODGOVORNI ZA REDOVNU IZRADU SIGURNOSNE KOPIJE SVOG SOFTVERA I PODATAKA, KAO I PRIJE POČETKA BILO KAKVOG POPRAVKA. OVAJ PLAN NE POKRIVA POVRAT SOFTVERA ILI PODATAKA, ILI PRIENOS PODATAKA NA/S VAŠEG PROIZVODA I MI TO NISMO U MOGUĆNOSTI PRENIJETI NA BILO KAKAV ZAMJENSKI PROIZVOD KOJI VAM MOŽE BITI PRUŽEN. NI U KOJEM ČEMO SLUČAJU MI BITI ODGOVORNI ZA POVRAT SOFTVERA ILI PODATAKA, ILI ZA DOHVAĆANJE PODATAKA S BILO KAKVOG PROIZVODA.

OBNOVLJIVOST

Ovaj **Plan** nije nužno moguće obnoviti nakon isteka Vašeg **Trajanja**.

PRENOSIVOST

Pokrivenost ovim **Planom** ne može biti prenesena s Vaše strane ni na koju drugu stranu ili **Proizvod**.

OTKAZ

VAŠE PRAVO NA OTKAZ

Ovaj Plan možete otkazati u bilo koje vrijeme tako da Nas obavijestite o zahtjevu za otkazom kontaktirajući nas pomoću ispod navedenih podataka za kontakt.

Možete Nam pisati na: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska ili nazvati Microsoft na broj koji možete pronaći ovdje: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, ili nam poslati e-poštu na: msepsbus@microsoft.com.

RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je Vaš zahtjev za otkazom unutar četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje Plana, dobit ćete stopostotni (100%) povrat cijene kupnje Plana koju ste platili, ako nisu podnesene reklamacije unutar tog razdoblja.

NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je Vaš zahtjev za otkazom podnesen nakon četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje Plana, dobit ćete razmjerni povrat cijene kupnje Plana koju

ste platili, ako nisu podnesene reklamacije.

NAŠE PRAVO NA OTKAZ

Ako Mi otkazemo ovaj Plan, Mi ćemo Vas pismenim putem obavijestiti najmanje trideset (30) dana prije datuma kada otkaz stupa na snagu. Takva napomena bit će poslana na Vašu adresu iz Naše datoteke (fizička ili adresa e-pošte, po primjenjivosti), s razlogom i datumom stupanja na snagu takvog otkaza. Ako Mi otkazemo taj Plan, Vi ćete primiti razmjern povrat utemeljen na istim kriterijima kako je gore navedeno i ne podliježete plaćanju otkazne naknade.

Mi možemo otkazati Plan isključivo iz sljedećih razloga:

- (a) neplaćanje Plana, samo produženog jamstva ili kupovne cijene/naknade s Vaše strane,
- (b) namjeren netočan navod s Vaše strane, ili
- (c) značajna povreda obveza sadržanih u ovom Planu s Vaše strane u odnosu na Proizvod ili njegovu upotrebu.

POSTUPAK PRIGOVORA

Uvijek nam je namjera pružiti Vam prvoklasnu uslugu. Međutim, ako niste zadovoljni uslugom, molimo da obavijestite jednog od Naših telefonskih predstavnika na broj telefona koji možete pronaći na <http://support.microsoft.com> ili e-poštom: msepsbus@microsoft.com.

Odgovorit ćemo unutar pet (5) radnih dana od primitka Vaše žalbe. Ako nije moguće dati Vam potpun odgovor unutar ovog vremena (npr. ako je potrebno detaljna istraga), Mi ćemo Vam poslati privremen odgovor, dajući Vam do znanja što se trenutno poduzima radi razrješenja Vaše žalbe i kada možete očekivati potpun odgovor te od koga. U većini slučajeva Vaša će žalba biti razriješena unutar četiri (4) tjedna.

Ako Nam bude potrebno dulje od četiri (4) tjedna, onda ćemo Vam reći kada možete očekivati odgovor.

Ako nakon osam (8) tjedana **Vi** niste dobili odgovor ili ste **Vi** nezadovoljni odgovorom koji ste **Vi** dobili, **Vi** možda imate pravo kontaktirati pravobranitelja za financijske usluge (Financial Services Ombudsman), koji može pregledati žalbe „prihvatljivih podnositelja tužbi“, u koje se ubrajaju pojedinci i trgovci pojedinci te mala partnerstva s godišnjim prometom od manje od 3 milijuna eura.

Postupak neće dovesti u pitanje **Vaše** pravo na pokretanje pravnih postupaka. Unatoč tome imajte na umu da u nekim slučajevima pravobranitelj ne može razmotriti žalbu.

ZAŠTITA PRIVATNOSTI I PODATAKA

ZAŠTITA PODATAKA

Mi smo obvezani zaštititi i poštivanju **Vaše** privatnosti sukladno trenutnom zakonodavstvu o zaštiti podataka („Zakonodavstvo“). U skladu sa Zakonodavstvom, Voditelj obrade 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.

KAKO 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.
- 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.

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 odredišta 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 Zakonodavstvom.

VAŠA PRAVA

Vi imate pravo:

- a) Uložiti prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga u bilo koje vrijeme;
- 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** raspolazemo;
- 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) Podnesite žalbu lokalnom tijelu za zaštitu podataka;
- i) Povucite **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 vezanih za **Našu** upotrebu **Vaših** osobnih podataka, molimo kontaktirajte Službenika za zaštitu podataka, molimo da 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 **Vama**.
- 2. Odvojivost.** U slučaju da bilo koji dio ovog Ugovora bude proglašen neizvršivim ili nevaljanim, ostatak Ugovora će biti izvršiv i valjan.
- 3. Obavijesti.** Izričito pristajete biti kontaktirani u bilo koju svrhu, na bilo koji telefonski broj te fizičku ili elektroničku adresu koju **Vi** **Nama** pružite. Sve obavijesti ili zahtjevi koji se odnose na ovaj Ugovor bit će pismene i mogu biti poslane bilo kojim razumnim načinom, uključujući poštu, e-poštu, faksimil, tekstovne poruke te priznate komercijalne noćne kurirske službe. Napomene poslane **Vama** smatraju se dostavljenim ako su **Vam** poslane na adresu e-pošte ili broj faksa koji ste **Nam** **Vi** naveli, ili je prošlo tri (3) dana od slanja pošte na adresu koju ste **Vi** naveli.
- 4. Pravo.** Mjerodavno je pravo za ovaj Ugovor pravo Republike Hrvatske, čiji sudovi nisu isključivo nadležni za rješavanje mogućih sporova između **Strana** iz ovog Ugovora.

CIJELI SPORAZUM

Ovaj Ugovor o Usluzi; uključujući **Dokaz** o kupnji, uvjete, ograničenja, iznimke i izuzetke i **Vaš** **Dokaz** o kupnji, zajedno čine **CIJELI SPORAZUM** između **Nas** i **Vas** te nikakvo zastupanje od strane treće osobe, obećanje ili uvjet koji nije ovdje sadržan ne može izmijeniti ove stavke, osim ako to ne zahtijeva **Zakon**.