

## „PLÁN PRODLOUŽENÉ KOMERČNÍ ZÁRUKY NA HARDWARE SPOLEČNOSTI MICROSOFT“

### Podmínky prodloužení záruky („Smlouva“)

Děkujeme **vám** za **váš** nedávný nákup „Smlouvy o prodloužené záruce společnosti Microsoft“. Tento důležitý dokument s podmínkami prosím uschovejte spolu s **dokladem o koupi** na bezpečném místě, protože je budete v případě uplatnění **nároku** oba potřebovat. Informace uvedené v této **smlouvě** slouží jako cenný informativní zdroj, který **vám** pomůže s určením a pochopením rozsahu krytí v rámci **vaší smlouvy**. Pokud máte jakékoli dotazy ohledně informací uvedených v této **smlouvě** nebo **vaší** ochrany obecně, obraťte se prosím na společnost **Microsoft** na adrese <https://support.microsoft.com>.

#### VYMEZENÍ POJMŮ

*Následující tučně vyznačené pojmy mají v této Smlouvě uvedený význam:*

- **„Správce“**: Microsoft Ireland Operations Limited se sídlem na adrese One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko. Webové stránky [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Porucha“**: mechanické a/nebo elektrické selhání **výrobku**, jehož důsledkem je, že výrobek není nadále schopen plnit zamýšlenou funkci, a které je způsobeno vadou materiálu nebo vadou vzniklou při výrobě.
- **„Nárok“**: **vámi** vznesený požadavek na **opravu** nebo **výměnu** v souladu s touto **smlouvou**.
- **„Smlouva“**: tento dokument upravující veškerá ustanovení týkající se ochrany, podmínek, výjimek a omezení programu prodloužené záruky společnosti Microsoft, která **vám** byla poskytnuta při realizaci koupě od společnosti Microsoft nebo našeho **maloobchodního prodejce**.
- **„Nepřímá ztráta“**: ztráta nebo náklady, které **vám** vznikly na základě události, na kterou se ochrana vztahuje, ale které nejsou výslovně kryty v rámci této **smlouvy**, a to včetně ušlého výděлку nebo zisku, ztráty použití nebo dat nebo jiných dalších nákladů.
- **„Limit odpovědnosti“**: Maximální odpovědnost dle této **smlouvy** za každý jednotlivý záruční nárok a celkově během **doby platnosti** této **smlouvy**, jak je uvedeno v článku „Možnosti záručního plánu“.
- **„Výrobce“**, **„Microsoft“**: **výrobce** původního zařízení ve vztahu k **výrobku**, který je také **správcem** této **smlouvy**
- **„Původní kupní cena“**: částka, kterou jste zaplatili za chráněný **výrobek** nebo výrobky, a to vyjma příslušných částek daní a/nebo poplatků, jak je uvedeno na **vašem dokladu o koupi**.
- **„Výrobek“**, **„Výrobky“**: způsobilé zařízení **Microsoft**, které jste zakoupili a na které se vztahuje ochrana dle této **smlouvy** a které je uvedeno v článku „Na co se ochrana vztahuje“.
- **„Doklad o koupi“**: původní nákupní doklad obdrženy v místě nákupu, který potvrzuje datum nákupu, kdy byla tato **smlouva** zakoupena, kdy byl zakoupen **výrobek** a **dobu platnosti**.
- **„Oprava“**, **„Opravy“**: úkony opravy, kterými opravujeme, napravujeme nebo obnovujeme **váš výrobek** do bezvadného funkčního stavu po **poruše**. *Náhradní díly použité k opravě výrobku mohou být nové, použité nebo repasované součásti, které splňují výrobní technické parametry původního výrobku.*
- **„Výměna“** nebo **„Vyměněný výrobek“**: položka, která **vám** byla dodána v rámci dohody s **námi**. Vadný **výrobek** dle **našeho** výhradního uvážení vyměníme za nový, modernizovaný nebo repasovaný model se stejnými nebo obdobnými vlastnostmi a funkcemi a nezaručujeme, že **vyměněný výrobek** bude stejný model, stejné velikosti, rozměrů nebo barevného provedení jako předchozí **výrobek**.
- **„Maloobchodní prodejce“**: prodávající, který byl společností **Microsoft** schválen, aby **vám** prodal tuto **smlouvu**.
- **„Přehled ochrany“**: první strana **vašeho** online účtu u společnosti **Microsoft**, jak je uvedeno v článku „Možnosti záručního plánu“, která potvrzuje **vaše** ochranné krytí v rámci této **smlouvy**.
- **„Doba platnosti“**: časové období, k němuž se vztahuje platnost ustanovení této **smlouvy**, jak je uvedeno na **vašem přehledu ochrany** a/nebo **dokladu o koupi**.
- **„My“**, **„Nás“**, **„Náš“** apod.: **Microsoft**
- **„Vy“**, **„Vaše“** apod.: kupující nebo vlastník **výrobku/výrobků**, na něž se vztahuje tato **smlouva**.

#### DATUM ÚČINNOSTI OCHRANY A DOBA PLATNOSTI

Ochrana pro případ **poruchy** začíná po uplynutí záruky **výrobce** na původní díly a/nebo zpracování a pokračuje po zbytek **vaší doby platnosti**, jak je uvedeno ve **vašem přehledu ochrany**, nebo do doby dosažení **limitu odpovědnosti** podle toho, která z těchto dvou skutečností nastane dříve.

#### ZPŮSOBILOST VÝROBKU

Aby byl **výrobek** způsobilý k ochraně v rámci této **smlouvy**, musí se jednat o následující: (a) způsobilé zařízení Microsoft Surface nebo Studio, (b) zařízení zakoupené od společnosti **Microsoft** nebo od Maloobchodního prodejce, (c) na zařízení se musí vztahovat záruční lhůta **výrobce** v minimální délce dvanácti (12) měsíců.

#### NA CO SE OCHRANA VZTAHUJE – OBECNÁ USTANOVENÍ

Během výše uvedené **doby platnosti smlouvy** v případě chráněného **nároku** ve vztahu k **poruše**, tato **smlouva** (i) zajišťuje práci a/nebo náhradní díly potřebné pro **opravu** chráněného **výrobku** nebo (ii) dle **našeho** výhradního uvážení **výměnu výrobku** místo takové **opravy** nebo (iii) rovnou **výměnu výrobku**, je-li to podrobně popsáno ve vašem **přehledu ochrany** („ochrana“, „chráněný“, „chránit“). Úplné podrobnosti, které se vztahují na **váš** plán, naleznete v článku „MOŽNOSTI ZÁRUKY“.

## DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ TÝKAJÍCÍ SE OCHRANY DLE TĚTO SMLOUVY

- A. Pokud **Vám** poskytneme **Vyměněný výrobek**:
- ▶ **Vyhrazujeme** si právo nahradit vadný **výrobek** novým, modernizovaným nebo repasovaným předmětem se stejnými nebo obdobnými vlastnostmi a funkcemi, přičemž se nemusí jednat o stejný model, stejnou velikost, rozměry nebo barevné provedení jako u předchozího **výrobku**.
  - ▶ Technologický pokrok může mít za následek, že **vyměněný výrobek** bude mít nižší maloobchodní nebo tržní cenu než původní **výrobek**. V takovém případě **vám** v souladu s touto **smlouvou** nebude poskytnuta žádná náhrada rozdílu v ceně.
  - ▶ Jakékoli a veškeré díly **výrobku**, součásti nebo celé jednotky, které byly vyměněny v souladu s ustanoveními této **smlouvy**, se v plném rozsahu stávají **naším** majetkem.
  - ▶ Ve většině případů nebudou příslušenství, doplňky a/nebo periferní zařízení součástí **výměny** ani nebudou v rámci ní poskytnuty.
- B. Ochrana popsaná v této **smlouvě** nenahrazuje ani nezajišťuje žádné duplicitní výhody po dobu trvání platné záruční lhůty **výrobce**. Během takové záruční lhůty za každé plnění, na které se vztahuje záruka **výrobce**, odpovídá výhradně **výrobce** a tato **smlouva** se na ně NEVZTAHUJE, a to bez ohledu na schopnost **výrobce** plnit své závazky.
- C. Ochrana v souladu s touto **smlouvou** je omezena na ochranu, která je výslovně uvedena v tomto dokumentu a vztahuje se k **vaší smlouvě**. Cokoli, co zde není výslovně uvedeno, nebude chráněno (což zahrnuje mimo jiné služby školení poskytované samostatně společností **Microsoft** nebo pověřenými zástupci společnosti **Microsoft**).
- D. **Vaše** povinnosti: **Vaší** povinností je pravidelně provádět zálohu jakéhokoli/veškerého softwaru a/nebo dat, zvláště před zahájením jakýchkoli služeb chráněných dle této **smlouvy**. Na přenos softwaru a/nebo dat nebo služby obnovení se tato ochrana NEVZTAHUJE.

## MOŽNOSTI ZÁRUKY

**Váš přehled ochrany** najdete na adrese <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Pokud jste zakoupili Surface Plan, jak je uvedeno ve **vašem přehledu ochrany**, pak **vaše smlouva** zahrnuje ochranu **poruch vašeho výrobku**.

## PORUCHA

**Vaše** ochrana se vztahuje během **doby platnosti** této **smlouvy** na neomezený počet na **poruchách** založených záručních nároků na náklady na **opravu nebo výměnu vašeho výrobku** v případě **poruchy**, a to s ohledem na **limit odpovědnosti** dle této **smlouvy**.

chráněno

## LIMIT ODPOVĚDNOSTI

Během **doby platnosti smlouvy** maximum, které máme povinnost uhradit za jednotlivý (1) záruční **nárok**, nepřekročí **původní kupní cenu vašeho výrobku**.

Ve vztahu k následujícímu jste chráněni po **dobu platnosti smlouvy**:

- Neomezený počet **oprav** během **doby platnosti smlouvy** až do celkové výše **původní kupní ceny vašeho výrobku**, není-li nezbytné **váš výrobek vyměnit**.
- Až jednu (1) **výměnu vašeho výrobku**.

Je-li nutné **výrobek vyměnit**, platnost veškeré ochrany skončí a další ochrana nebude poskytována od data poskytnutí **výměny** výrobku.

**OZNÁMENÍ** týkající se **Vyměněných výrobků**: Pokud se rozhodneme poskytnout za **váš výrobek vyměněný výrobek**, můžeme **vám** poskytnout pokročilý výměnný servis. Pokud **vám** poskytneme pokročilý výměnný servis, může **vám** být **vyměněný výrobek** doručen ještě předtím, než **nám** bude **váš** vadný **výrobek** doručen zpět. **Váš** vadný **výrobek nám** musíte odeslat ve lhůtě čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí **vyměněného výrobku**. Pokud **nám** svůj vadný **výrobek** nevrátíte do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí **vyměněného výrobku**, bude **vám** účtován nevratný manipulační poplatek ve výši maloobchodní ceny **vyměněného výrobku** doporučené **výrobce**.

## NA CO SE OCHRANA NEVZTAHUJE – VÝLUKY

**TATO SMLOUVA SE NEVZTAHUJE NA ŽÁDNÝ NÁROK V SOUVISLOSTI S TĚMITO SITUACEMI NEBO Z TĚCHTO SITUACÍ VYPLÝVAJÍCÍ:**

- (a) nahodilé fyzické poškození **výrobku** po náhlé a nepředvídatelné události, která má vliv na funkčnost **vašeho výrobku**,
- (b) nesprávné balení a/nebo přeprava prováděná **vámi** nebo **vaším** zástupcem mající za následek poškození **výrobku** během přepravy, včetně nesprávného zajištění **výrobku** během přepravy,
- (c) jakékoli **nepřímé ztráty**, mimo jiné včetně: (i) poškození majetku, ztráty času, ztráty dat nebo ztráty příjmu v důsledku definované **poruchy** nebo nedefinované mechanické/elektrické poruchy, služeb školení, které jsou společností **Microsoft** nebo jejími přidruženými subjekty poskytovány samostatně, nebo jakéhokoli jiného druhu poškození **výrobku** nebo v souvislosti s ní, což zahrnuje mimo jiné jakékoli vybavení, na které se ochrana nevztahuje, používaného spolu s **výrobkem**, (ii) zpoždění v poskytování služeb nebo nemožnosti z jakéhokoli důvodu služby poskytnout, (iii) nedostupnosti jakéhokoli náhradního dílu nebo součásti, (iv) jakýchkoli nákladů **vám** vzniklých v souvislosti s přízpůsobenou instalací, aby se dal **výrobek** používat spolu se stojany, držáky třetích stran nebo aby mohl být výrobek umístěn do zvláštních výklenků a podobně, nebo (v) **výměny** za jiný model, velikost, rozměr nebo barevné provedení, které jsou odlišné od předchozího **výrobku**,
- (d) změny, úpravy, manipulace nebo opravy provedené kýmkoliv jiným než **naším** autorizovaným servisním technikem,
- (e) poškození vzniklé kvůli zmrznutí, přehřátí, rzi, korozi, deformaci nebo ohnutí,
- (f) běžné opotřebení nebo postupné zhoršení vlastností **výrobku**,
- (g) úmyslné zacházení s **výrobkem** způsobem, který je škodlivý, bezohledný nebo hrubý, což má za následek jeho poškození a/nebo poruchu,

- (h) poškození nebo závada **vašeho výrobku** zaviněná nebo přisuzovaná působením softwarového viru nebo jakékoliv jiné softwarové závady,
- (i) ztráta, odcizení, zločinné jednání nebo zničení,
- (j) v případě výskytu následujících událostí: nepokoje, jaderné záření, válka / nepřátelský čin nebo radioaktivní kontaminace, vliv životního prostředí, vystavení povětrnostním podmínkám nebo přírodnímu nebezpečí, zhroucení, výbuch nebo srážka s jiným objektem, požár, jakýkoliv druh srážek a vlhkosti, blesky, nečistoty/písek, kouř, radioaktivní kontaminace, vládní nařízení, porucha internetu nebo telekomunikací, **váš produkt** nebude chráněn v případě **nároku**,
- (k) nedostatečné provádění údržby doporučené **výrobce**, provoz nebo skladování **výrobku** v podmínkách mimo technické parametry nebo pokyny **výrobce**,
- (l) **výrobek nebo výrobky**, které jsou předmětem stažení výrobku z oběhu **výrobce**, záruční opravy nebo přepracování za účelem opravy vady návrhu nebo dílčích nedostatků, nevhodné konstrukce, chyby **výrobce** bez ohledu na schopnost **výrobce** uhradit tyto opravy,
- (m) **výrobek nebo výrobky**, jejichž sériová čísla byla odstraněna nebo pozměněna,
- (n) vzhledové vady způsobené na **vašem výrobku**, včetně poškození, poškrábání a promáčknutí, nemají-li tyto vzhledové vady za následek ztrátu funkčnosti výrobku,
- (o) běžná pravidelná nebo preventivní údržba, nastavení, úpravy nebo servis,
- (p) chráněná příslušenství a periferní zařízení (např. odpojitelná klávesnice, digitální pero) nebo doplňky, není-li v „Možnostech záručního plánu“ uvedeno jinak,
- (q) drobné vady na obrazovce/monitoru, což zahrnuje mimo jiné vypálení obrazu do CRT, LCD, LED nebo plazmové obrazovky způsobeného videohrami či prodlouženým zobrazováním jednoho nebo více video signálů, nebo prasklé obrazovky (s výjimkou případů, které by jinak mohly být předmětem ochrany, je-li ve **vašem přehledu ochrany** uvedeno **AD**),
- (r) cena součástí, na které se nevztahuje původní záruka **výrobce výrobku**, či jeho neprovozní/nepoháněné části, což zahrnuje mimo jiné: plastové nebo jiné součásti a příslušenství, jako jsou kabely, baterie (pokud není výslovně uvedeno jinak v této **smlouvě**), konektory, napájecí kabely, pojistky, klávesnice, plastová tělesa nebo výlisky, přepínače a elektroinstalace,
- (s) odpovědnost nebo škody na majetku, údržba nebo používání **výrobku**,
- (t) náklady vzniklé v důsledku poruchy součástí, která je považována za spotřební materiál,
- (u) veškeré **nároky**, u nichž nebyl předložen **doklad o koupi**, kromě případů, kdy jsme **schválili** převedení výhod **smlouvy**,
- (v) jakýkoli **nárok** na obnovení softwaru nebo dat, nebo na získání dat z **vašeho výrobku**,
- (w) ztráty, škody, odpovědnost nebo výdaje přímo nebo nepřímo způsobené, ke kterým přispěly nebo které vznikly na základě používání nebo provozování počítače, počítačového systému škodlivého kódu počítačového softwarového programu, počítačového viru nebo procesu nebo jiného elektronického prostředku jako prostředku ke způsobení újmy,
- (x) jakýkoli **nárok** nebo výhoda dle této **smlouvy** v rozsahu poskytnutí takové ochrany, platby takového **nároku** nebo poskytnutí výhod by nás vystavilo sankcím, zákazům nebo omezením dle rozhodnutí Organizace spojených národů nebo obchodním či ekonomickým sankcím, zákonům či předpisům Evropské unie, Velké Británie nebo Spojených států amerických.

## NÁROKY ZE ZÁRUKY

**DŮLEŽITÉ: OZNÁMENÍ NÁROKU ZE ZÁRUKY NEZNAMENÁ, ŽE SE NA POŠKOZENÍ ČI PORUCHU VAŠEHO VÝROBKU AUTOMATICKY VZTAHUJE OCHRANA DLE VAŠÍ SMLOUVY. TATO POJISTNÁ SMLOUVA SE NEVZTAHUJE NA PŘÍPADY, KDY PROVEDETE NEOPRÁVNĚNÉ OPRAVY.**

Chcete-li získat schválení a servisní služby co nejdříve a v každém případě do čtrnácti (14) dnů od okamžiku, kdy se záruční událost stala, postupujte následujícím způsobem. Nedodržení tohoto pokynu může vést k pozbytí **vašeho záručního nároku**.

Při uplatnění nároku **vám položíme** otázky ohledně **vašeho záručního nároku** a povahy případné **poruchy**. Na otázky **musíte** odpovědět pravdivě a dle svého nejlepšího vědomí tak, abyste skutečnosti žádným způsobem nezkreslovali, neboť neposkytnutí přesné informace může vést k tomu, že **vaše smlouva** pozbude platnosti.

Abychom vám mohli poskytnout co nejlepší služby, připravte si **svůj doklad o koupi** a kontaktujte **nás** telefonicky na čísle, které najdete na webu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Naši** autorizovaní zástupci okamžitě vyhledají informace k problému, který **máte** se svým **výrobkem**, a nejprve se pokusí vyřešit situaci po telefonu a/nebo na dálku. Pokud při řešení problému po telefonu a/nebo na dálku **neuspějeme**, **obdržíte** číslo žádosti reklamačního servisu a další pokyny pro zajištění vhodného servisu **svého výrobku**.

Nevracejte prosím **svůj výrobek maloobchodnímu prodejci** ani **svůj výrobek** nikam neposílejte, pokud **vás** k tomu **nevyzveme**. **Obdržíte-li** od **nás** pokyn, abyste **produkt** zaslali poštou, dbejte prosím na to, abyste k **výrobku** přiložili všechny následující položky:

- (1) kopii svého **dokladu o koupi**,
- (2) stručný písemný popis problému, který nastal s **vaším výrobkem**, a
- (3) jasný a čitelný záznam čísla **vaší** žádosti o reklamační servis, které jsme **Vám poskytli**.

POZNÁMKA: Pokud **vás vyzveme** k zaslání **výrobku** poštou, **poskytneme vám** konkrétní pokyny, jak **výrobek** odeslat. Pokud budete postupovat dle všech **našich** pokynů, uhradíme poštovné za přepravu **výrobku** od **vás**. Nabádáme **Vás**, abyste během expedice a/nebo přepravy **výrobku** dbali na náležitou opatrnost, jelikož neponeseme odpovědnost za žádné škody a přepravní náklady způsobené nesprávným zabalením **výrobku** z **vaší** strany. **Výrobek** zůstává **vaší** odpovědností, dokud jej neobdržíme.

K **výrobku**, který společnosti **Microsoft** zasíláte k opravě, nepřikládejte žádné příslušenství, hry nebo jiný osobní majetek, neboť za tento majetek neponese společnost **Microsoft** žádnou odpovědnost.

**DŮLEŽITÉ: VÝROBEK** NEOTEVÍREJTE. OTEVŘENÍM **VÝROBKU** MŮŽE DOJÍT K POŠKOZENÍ, KTERÉ NENÍ CHRÁNĚNO TOUTO **SMLOUVOU**, A MŮŽE DOJÍT K TOMU, ŽE **VÝROBEK** NEBUDE ZPŮSOBILÝ K OPRAVĚ, A TO ANI ZA POPLATEK. PROVÁDĚT SERVIS **VÝROBKU** JE OPRAVNĚNA POUZE SPOLEČNOST **MICROSOFT** NEBO **NÁMI** SCHVÁLENÝ POSKYTOVATEL SLUŽEB.

#### NAŠE POVINNOSTI

- (a) Poté, co svůj **výrobek** vrátíte, provedeme jeho kontrolu.
- (b) Pokud je **nárok** platný a pokud nebylo poštovné **námi** předplaceno, **vámi** zaplacené náklady na poštovné uhradíme.
- (c) Pokud určíme, že u **vašeho výrobku** došlo k chybné funkci tak, jak je popsáno v této **smlouvě**, pak (dle svých výhodných možností) **výrobek opravíme nebo vyměníme**. Pokud je chybná funkce způsobena **poruchou**, provedeme pro **vás** tuto **opravu nebo výměnu** bez dalších nákladů. Jako **vyměněný výrobek** vám můžeme poskytnout repasovanou jednotku nebo funkčně rovnocenný **výrobek**. Pokud **váš výrobek vyměníme**, **váš** původní **výrobek** se stane **naším** majetkem a **vyměněný výrobek** bude **vaším** majetkem, přičemž ochrana tohoto **výrobku** bude pokračovat po zbývající **dobu platnosti smlouvy** s ohledem na **limity odpovědnosti**.
- (d) Pokud dojde u **vašeho výrobku** k chybné funkci po uplynutí **doby platnosti** této **smlouvy**, pak nebudete mít v souladu s touto **smlouvou** nárok na žádnou ochranu. Po uplynutí **doby platnosti** této **smlouvy** vám za **naše** služby diagnostiky a opravu případných problémů s **vaším výrobkem** můžeme účtovat poplatek.

#### VAŠE POVINNOSTI

Abyste mohli získat servisní podporu v rámci této **smlouvy**, souhlasíte s tím, že:

- (a) poskytnete **nám** výrobní číslo **svého výrobku**,
- (b) poskytnete **nám** informace o příznacích a příčinách problémů vyskytujících se u **vašeho výrobku**,
- (c) odpovíte na žádosti o informace, což zahrnuje mimo jiné informace ohledně modelu **vašeho výrobku**, jakéhokoli příslušenství připojeného k **vašemu výrobku** či na něm instalovaného, jakéhokoli zobrazení chybového hlášení, úkonů provedených před výskytem problému na **vašem výrobku** a kroků, které jste podnikli za účelem jeho řešení.
- (d) Před uplatněním nároku na reklamační servis proveďte u **výrobku** aktualizaci softwaru na nejnovější aktuálně zveřejněnou verzi.
- (e) Postupujte dle **našich** pokynů, včetně mimo jiné zdržet se zaslání výrobků a příslušenství, které nejsou předmětem **opravy** nebo **výměny**, a zabalit **váš výrobek** v souladu s pokyny pro přepravu.
- (f) **Vaší** povinností je pravidelně provádět zálohu softwaru a dat, a to obzvláště před zahájením jakýchkoli **oprav**. Tato **smlouva** se nevztahuje na obnovu softwaru ani dat, ani na získání dat z **vašeho výrobku** či uložení do něj. Stejně tak nejsme schopni přenést žádný software ani data do jakéhokoli **vyměněného výrobku**, který **vám** poskytneme. V žádném případě nejsme odpovědní za obnovení softwaru nebo dat ani za získání dat z jakéhokoli **výrobku**.

#### PODVOD

Pokud se dopustíte jakéhokoli podvodného uplatnění záručního nároku v rámci této **smlouvy** nebo využijete podvodné prostředky nebo zařízení, pak veškeré výhody dle této **smlouvy** propadají a platnost této **smlouvy** okamžitě skončí. V takovém případě můžeme o okolnostech takto uplatněné reklamace informovat policii a/nebo jiný orgán činný v trestním řízení. Vyhrazuje si právo na podnět k šetření uplatnění **vašeho** záručního nároku a vyhrazuje si právo vymáhat od **vás** náklady na jakékoli šetření stran podvodného uplatnění záručních nároků dle této **smlouvy**.

### OBNOVITELNOST

Tato **smlouva** se neobnovuje a její platnost vyprší na konci **doby platnosti**.

### PŘENOSITELNOST

Ochranu v souladu s touto **smlouvou** z **vás** lze převést na jinou osobu. V tom případě musíte informovat společnost **Microsoft** e-mailem na adrese [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) nebo telefonicky na číse, které najdete na webu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Převedení ochrany dle této **smlouvy** nemá za účinek prodloužení ani nové zahájení **doby platnosti** ani jinou změnu zde uvedených podmínek.

### VÝPOVĚĎ

#### VAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

Tuto **smlouvu** můžete kdykoli vypovědět oznámením tohoto požadavku, který předáte společnosti **Microsoft** pomocí níže uvedených kontaktních údajů.

Společnost **Microsoft** můžete oslovit písemně na adrese: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko, společnost **Microsoft** můžete kontaktovat telefonicky na číse, které najdete na webu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> nebo e-mailem na adrese [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

#### DOBA NA ROZMYŠLENÍ

Jestliže požadavek na zrušení podáte do pětáctyřiceti (45) dnů od data uzavření **smlouvy**, obdržíte stoprocentní (100 %) náhradu **vámi** zaplacené ceny za **smlouvu**, pokud během tohoto období nebyl uplatněn žádný záruční **nárok**.

#### PO UPLYNUTÍ DOBY NA ROZMYŠLENÍ

Jestliže žádost o zrušení podáte později než pětáctyřicet (45) dnů od data uzavření **smlouvy**, pokud nebyl vyčerpán **limit odpovědnosti**, obdržíte zpět poměrnou část **vámi** zaplacené ceny za **smlouvu**.

#### NAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

V případě, že dojde k vypovězení této **smlouvy** z **naší** strany, pošleme **vám** písemné oznámení nejméně třicet (30) dnů před datem účinnosti výpovědi. Toto oznámení bude odesláno na **vaši** adresu uvedenou v **našem** registru (e-mail nebo fyzická adresa) s příslušnými důvody a datem účinnosti této výpovědi. Pokud tuto **smlouvu** vypovíme, obdržíte náhradu v poměrné výši založenou na stejných kritériích, jaká jsou uvedena výše, přičemž výpověď nebude zpoplatněna.

**Smlouvu** můžeme vypovědět z následujících důvodů:

- (a) neuhrazení kupní ceny / poplatku za **smlouvu** z **vaší** strany,
- (b) úmyslné uvedení v omyl z **Vaší** strany, nebo
- (c) závažné porušení povinností podle této **smlouvy** z **vaší** strany ve vztahu k **výrobku** nebo jeho použití.

## POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Naším záměrem je poskytovat **vám** vždy prvotřídní servis. Nicméně pokud nejste spokojeni s **našimi** službami, informujte laskavě některého z **našich** zástupců na telefonním čísle uvedeném na webu <http://support.microsoft.com> nebo e-mailem na adrese [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

Přijetí každé stížnosti potvrdíme do tří (3) pracovních dnů, pokud již stížnost nebyla vyřešena k **vaší** spokojenosti. Stížnost bude v plném rozsahu prošetřena a o průběhu stížnosti **vás** budeme informovat v intervalech ne delších než patnáct (15) dnů. Úplnou písemnou odpověď obdržíte do pěti (5) pracovních dnů od ukončení šetření.

Pokud stížnost nevyřešíme do třiceti (30) dnů, budeme **vás** informovat o časovém rámci, během kterého předpokládáme ukončení šetření.

Tímto postupem není nijak dotčeno **vaše** právo obrátit se na soud. Uvědomte si však prosím, že existují případy, kdy ombudsman nemůže stížnosti posuzovat.

## 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**. Níže je uveden souhrn hlavních způsobů, jakými zpracováváme **vaše** osobní údaje. Bližší informace najdete na **naší** stránce na adrese [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### JAK POUŽÍVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE A KOMU JE PŘEDÁVÁME

Osobní údaje, tedy informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, které se **vás** týkají a které o **vás** máme, zpracováváme 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 výzkumné nebo statistické účely, tedy pro **naše** oprávněné zájmy: pro analýzu činnosti v minulosti, 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 zákonné povinnosti v jurisdikcích mimo EU.
- o Abychom **vám** mohli poskytovat informace, výrobky nebo služby, přičemž tyto jste si buď od **nás** vyžádali, nebo se domníváme, že **vás** mohou zajímat, pokud jste udělili souhlas s kontaktováním pro takové účely.
- o Abychom **vám** oznámili změny týkající se **naší** služby, tedy pro plnění **našich** zákonných a regulačních povinností.
- o Pro ochranu před podvodem, legalizací výnosů z trestné činnosti, financováním terorismu a plnění obecných zákonných nebo regulačních povinností, tedy pro plnění **našich** zákonných a regulačních povinností na základě jurisdikce v rámci EU.

### ZPŘÍSTUPNĚNÍ VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Vaše** osobní údaje můžeme zpřístupnit třetím stranám, které se podílí na poskytování výrobků nebo služeb **nám**, nebo poskytovatelům služeb, kteří poskytují služby **naším** jménem. Mezi ně patří společnosti v rámci skupiny, zprostředkovatelé, správci z řad třetích stran, pojistitelé, úvěrové agentury, agentury zabývající se odhalováním podvodů, právní zástupci / advokáti, účetní, regulační orgány a subjekty stanovené zákonem.

### MEZINÁRODNÍ PŘENOSY 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. Údaje předáváme pouze do zemí, jejichž ochranu údajů považuje Evropská komise za přiměřenou, nebo v případě, že takové rozhodnutí o přiměřenosti chybí, uplatňujeme s příslušnými subjekty za účelem ochrany údajů standardní smluvní doložky schválené Evropskou komisí.

### VAŠE PRÁVA

Máte právo:

- a) Kdykoli vznést námitku proti zpracování **Vašich** osobních údajů pro účely přímého marketingu.
- b) Vznést námitku proti zpracování **vašich** osobních údajů v případech, kdy je zpracování založeno na **našich** oprávněných zájmech.
- c) Na přístup k osobním údajům, s nimiž nakládáme, požadovat 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) Žádat aktualizaci a opravu nedostatečných, neúplných nebo nepřesných údajů.
- f) Žádat 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 úřadu pro ochranu osobních údajů.
- i) Kdykoli odvolat **svůj** souhlas v případě, že je zpracování založeno na **Vašem** souhlasu, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování založeného na uděleném souhlasu 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.

S případnými dotazy ohledně toho, jak používáme **vaše** osobní údaje, kontaktujte prosím pověřence pro ochranu osobních údajů. Úplné kontaktní údaje najdete na webu ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

## **OBEČNÁ USTANOVENÍ**

### ROZHODNÉ PRÁVO

Smluvní strany této **smlouvy** si mohou zvolit rozhodné právo pro tuto **smlouvu**. Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, podléhá tato **smlouva** soudní příslušnosti České republiky.

### SUBDODÁVKY

Plnění **našich** závazků z této **smlouvy** můžeme zajistit subdodavatelsky nebo postoupit na třetí strany, přičemž ovšem nebudeme zproštěni sjednaných povinností.

### ODDĚLITELNOST

Bude-li některé ustanovení této **smlouvy** shledáno nevymahatelným nebo neplatným, zbývající ustanovení zůstanou nadále platná a vymahatelná.

### OZNÁMENÍ

Tímto udělujete výslovný souhlas s tím, že vás můžeme kontaktovat za účelem správy **vaší smlouvy** prostřednictvím telefonního čísla nebo poštovní či elektronické adresy, které **nám** poskytnete. 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 uznávané obchodní kurýrní služby. Oznámení **vám** adresovaná se považují za doručená při odeslání e-mailem nebo faxem, které jste **nám** poskytli, nebo tři (3) dny po odeslání poštou na **vámi** uvedenou poštovní adresu.

### ÚPLNÁ DOHODA

Tato **smlouva** včetně **Přehledu ochrany**, podmínek, omezení, výjimek a výluk a **vašeho dokladu o koupi** představuje úplnou dohodu mezi **námi** a **vámi** a stanovené podmínky a ustanovení nelze změnit žádnými prohlášeními, přísliby či podmínkami, které zde nejsou uvedeny, pokud tak nestanoví zákon. Tato **smlouva** nepředstavuje smlouvu o poskytnutí pojištění nebo služeb souvisejících s pojištěním.

Microsoft, Surface a Xbox jsou ochrannými známkami skupiny společností Microsoft.