

## „MICROSOFT BUSINESS“ PRATĖSTAS APARATINĖS ĮRANGOS PLANAS

### Prekybos Paslaugų sutarties sąlygos – Mechaniniai Gedimai

Dėkojame Jums, kad Jūs ką tik įsigijote „Microsoft“ pratęstą aparatinės įrangos Planą“. Prašome saugoti šį svarbų sąlygų dokumentą, („Paslaugų sutartį“, „Sutartį“) ir Pirkimo įrodymą kartu saugioje vietoje, nes jie bus reikalingi pateikiant Pretenziją. Šiame Sutarties dokumente pateikiama informacija turėtų būti naudojama kaip gairės, padedančios Jums nusistatyti ir suprasti, KAM TAIKOMA APSAUGA pagal Jūsų Sutartį. Jei turite bet kokių klausimų dėl šioje **Sutartyje** pateiktos informacijos arba bendrai apie Jums teikiamą apsaugą, prašome kreiptis į **Microsoft** per <https://support.microsoft.com>.

#### APIBRĖŽIMAI

*Sutartyje šie didžiosiomis raidėmis rašomi žodžiai turi numatyta reikšmę –*

- **„Administratorius“**: šalis ar šalys, įsipareigojusios teikti paslaugas pagal šią Sutartį kaip paslaugų sutarties teikėjas / įsipareigojantis asmuo taip pat ir administruoti šią Sutartį kaip paslaugų sutarties **Administratorius**, kuriuo yra „Microsoft“. Tinklapis [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Gamintojas“**, **„Microsoft“**: originalios įrangos Gamintojas, „Microsoft Ireland Operations Limited“, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublinas 18, D18 P521 Airija. Tinklapis [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Mažmenininkas“**: pardavėjas, kurį Mes įgaliojome sudaryti su Jums šią Sutartį.
- **„Gaminys (-iai)“**: gaminys (-iai), kurį (-iuos) Jūs įsigijote, arba Mūsų nuožiūra suteiktas Pakaitinis gaminys, kuriam turi būti taikoma ši Sutartis.
- **„Atsakomybės limitas“**: maksimali atsakomybė dėl vienos ir visų pretenzijų bendrai, pareiškų plano galiojimo terminu, kaip nurodyta skyriuose „Garantijos plano parinktys“ ir „Atsakomybės limitas“.
- **„Pradinė įsigijimo kaina“**: suma, kurią Jūs mokate už dengiamą Gaminį (-ius), išskyrus bet kokius taikomus mokesčius ir (arba) įmokas, kaip nurodyta Jūsų Pirkimo įrodyme.
- **„Pirkimo įrodymas“**: pardavimo vietoje gautas originalus pirkimo-pardavimo kvitas, patvirtinantis šios Paslaugų sutarties ir Gaminio įsigijimo datą.
- **„Esami Gedimai“**: žala ar defektai, susiję su **Gaminiu**, kurie buvo dar prieš sudarant šią **Sutartį**.
- **„Galiojimo terminas“** – laikotarpis, kurio metu galioja šios Sutarties nuostatos, kaip nurodyta Jums teikiamos Apsaugos santraukoje.
- **„Pretenzija“**: Jūsų teikiamas prašymas **Remontuoti** ar **Pakeisti** pagal šią **Sutartį**.
- **„Gedimas“**: Jūsų Gaminio mechaninis ir (arba) elektrinis gedimas, nebeleidžiantis jam atlikti numatytos funkcijos; taip pat gedimas, kuris atsiranda dėl medžiagų ar darbo defektų; atsiradęs įprastai naudojant Gaminį.
- **„Remontas“**: veiksmai, kurių Mes imamės, kad suremontuotume, pataisytume Jūsų Gaminį ar atkurtume patikimą jo veikimą, įvykus Gedimui, kuriam taikoma apsauga. Gaminio Remontui gali būti naudojamos naujos, naudotos, atnaujintos ar neoriginalios Gamintojo dalys, atitinkančios originalaus Gaminio gamyklines specifikacijas.
- **„Pakeisti“ arba „Pakeitimas (-ai)“**: prekė, pristatyta Jums susitarus su **Mumis** tuo atveju, jei **Mes** nustatome, kad originalus defektų turintis **Gaminys** nėra tinkamas **Remontuoti**. **Mes** dėsime visas pagrįstas pastangas, kad **Suremontuotume** gaminį, tačiau **Mes** pasilikame teisę **Pakeisti defektų turintį Gaminį Mūsų nuožiūra nauju, iš naujo pagamintu arba atnaujintu lygiaverčių ar panašių savybių ir funkcionalumo turinčiu modeliu**, ir **Mes** negarantuojame, kad **Pakaitinis Gaminys** bus to paties modelio, dydžio, matmenų ar spalvos kaip ankstesnis **Gaminys**.
- **„Apsaugos santrauka“**: pirmasis Jūsų internetinės „Microsoft“ paskyros puslapis, kaip nurodyta „Garantijos plano parinktys“, kuriame patvirtinama Jums taikoma apsauga pagal šį Planą.
- **„Planas“**: Jūsų ir Mūsų sudaryta pratęstos garantijos Sutartis, kurią patvirtina šis sąlygų dokumentas, Pirkimo įrodymas ir Jūsų Apsaugos santrauka.
- **„Mes“**, **„Mus“**, **„Mūsų“**: **Microsoft**
- **„Jūs“**, **„Jūsų“**: Gaminio (-ių), kuriam (-iems) taikoma ši Sutartis, pirkėjas / savininkas.

#### PASLAUGŲ SUTARTIES GALIOJIMO TERMINAS – APSAUGOS ĮSIGALIOJIMO DATA

**Apsauga nuo Gedimų** prasideda pasibaigus **Gamintojo** originaliųjų dalių ir (arba) darbo garantijos galiojimui ir galioja likusį Jūsų Sutarties **Galiojimo terminu**, arba kol bus pasiektas Atsakomybės limitas, priklausomai nuo to, kas įvyks anksčiau.

#### GAMINIO TINKAMUMAS

Kad **Gaminiui** būtų taikomas draudimas pagal šį **Liudijimą**, jis turi: a) atitikti reikalavimus „Microsoft Surface“ arba „Studio“ įrenginiui (aprašyta toliau esančiame skirsnyje „Draudimo taikymo sritis – bendrosios nuostatos“); b) būti įsigytas iš „Microsoft“ arba įgalioto **Mažmenininko**; ir c) turėti ne trumpesnę kaip dvylikos (12) mėnesių **Gamintojo** garantiją.

#### KAM TAIKOMA GARANTIJA – BENDROSIOS NUOSTATOS

**Galiojimo terminu**, jei pateikiama **Pretenzija** dėl **Gedimo**, ši **Paslaugų sutartis** numato galimybę: i) atlikti darbą (-us) ir (arba) tiekti dalis, būtinas **Gaminio Remontui**; ARBA ii) **Jūsų** nuožiūra **Pakeisti Gaminį** vietoj tokio **Remonto**. Išsamesnė informacija pateikiama skyriuje „GRANATIJOS PLANO PARINKTYS“, kuris taikomas **Jūsų Paslaugų sutarčiai**.

#### SVARBŪS PRANEŠIMAI, SUSIJĘ SU APSAUGA PAGAL ŠIĄ PASLAUGŲ SUTARTĮ

- A. Jei **Mes** Jums pateikiame **Pakaitinį gaminį** :
- ▶ **Mes** pasilikame teisę **Pakeisti** defektų turintį **Gaminį** nauju, iš naujo pagamintu arba atnaujintu lygiaverčių ar panašių savybių ir funkcionalumo turinčiu gaminiu, kuris gali nebūti to paties modelio, dydžio, matmenų ar spalvos, kaip ankstesnis **Gaminys**.
  - ▶ Dėl technologinės pažangos **Gaminys** gali būti **Pakeistas** mažesnę mažmeninę ar rinkos kainą turinčiu **Gaminiu**; tokiu atveju pagal šią **Paslaugų sutartį Jums** nebūs kompensuojamas kainų skirtumas.
  - ▶ Visos **Gaminio** dalys, komponentai arba netgi visas **Gaminys**, **Pakeistas** pagal šios **Paslaugų sutarties** sąlygas, tampa **Mūsų** nuosavybe.
  - ▶ Bet kokių atveju priedai, papildymai ir (arba) antraeiliai įrenginiai NĖRA įtraukiami ar pridedami kartu su **Pakaitiniu Gaminium**.
- B. APSAUGA PAGAL ŠIĄ **PASLAUGŲ SUTARTĮ** NEPAKEIČIA IR NESUTEIKIA JOKIŲ PAPILDOMŲ TEISIŲ, GALIOJANČIŲ BET KOKIO GAMINTOJO

SUTEIKIAMOS GARANTIJOS LAIKOTARPIU. Per šį laikotarpį viskas, ką apima gamintojo išduota garantija, yra tik gamintojo atsakomybė ir apsauga NĖRA taikoma pagal šią **Paslaugų sutartį**, nepaisant gamintojo gebėjimo vykdyti savo įsipareigojimus.

- C. APSAUGA PAGAL ŠIĄ **PASLAUGŲ SUTARTĮ** APIMA TIK TAI, KAS KONKREČIAI NURODYTA ŠIAME DOKUMENTE, TAIKANT **JŪSŲ PASLAUGŲ SUTARTĮ**. Ši sutartis NĖRA taikoma tam, kas NĖRA konkrečiai nurodyta šiame dokumente (įskaitant, bet neapsiribojant mokymo paslaugomis, kurias atskirai teikia „Microsoft“ arba „Microsoft“ įgalioti asmenys).
- D. **JŪSŲ ATSAKOMYBĖ**: Jūsų atsakomybė yra reguliariai pasidaryti visas programinės įrangos ir (arba) duomenų atsargines kopijas; ypač prieš pradėdant naudotis paslaugomis, nurodytomis šioje **Paslaugų sutartyje**. Apsauga NĖRA taikoma programinės įrangos ir (arba) duomenų perkėlimui ar atkūrimui.

#### GARANTIJOS PLANO PARINKTYS

Jūsų Apsaugos santrauką galima rasti <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Jei įsigijote „Surface“ planą, kaip nurodyta Jūsų Apsaugos santraukoje, Jūsų Sutartis dengia Jūsų Gaminio Gedimus.**GEDIMAI**

Šios **Sutarties Galiojimo terminu Jums** taikoma apsauga dėl neriboto skaičiaus garantinių **Gedimo** pretenzijų, teikiamų dėl Jūsų **Gaminio Remonto** ar **Pakeitimo** išlaidų **Gaminio Gedimo** atveju, atsižvelgiant į šioje sutartyje nustatytą **Atsakomybės limitą**.

#### ATSAKOMYBĖS LIMITAS

Jūsų **Sutarties Galiojimo terminu, Mes** įpareigoti dengti dėl bet kurios vienos (1) garantinės **Pretenzijos** maksimaliai tiek, kiek tai neviršija **Jūsų Gaminio Pradinės įsigijimo kainos**.

Jūs esate apsaugotas žemiau nurodytomis sąlygomis **Jūsų Sutarties Galiojimo terminu**:

- Neribotas **Remontų** skaičius **Jūsų Sutarties Galiojimo metu** iki **Jūsų Gaminio Pradinės įsigijimo kainos**, su sąlyga, kad **Jūsų Gaminio** nereikia **Pakeisti**.
- Iki vieno (1) **Jūsų Gaminio Pakeitimo**.

Jeigu **Jūsų Gaminį** yra būtina **Pakeisti**, apsauga nustos galioti ir jokia tolesnė apsauga nebus suteikiama nuo gaminio **Pakeitimo** datos.

PASTABA – dėl **Pakeitimų**: Jei **Mes** pasirenkame **Pakeisti Jūsų Gaminį, Mes** galime suteikti išankstinę mainų paslaugą. Kai **Mes** suteikiame išankstinę mainų paslaugą, **Pakeičiamas** produktas gali būti pristatomas **Jums** prieš gaunant **Jūsų** brokuotą **Gaminį**. **Jūs** turite išsiųsti **Mums** savo brokuotą **Gaminį** per keturiolika (14) kalendorinių dienų nuo patvirtinto **Pakeitimo** produkto pristatymo. Jei **Jūs** negrąžinsite **Mums** sugedusio **Gaminio** per keturiolika (14) kalendorinių dienų nuo patvirtinto **Pakeitimo** produkto pristatymo, **Jums** bus taikomas negrąžinto įrenginio mokestis, lygus **Gamintojo** siūlomai mažmeninei **Pakeitimo** produkto kainai.

#### ATSAKOMYBĖS LIMITAS

Kartu su tuo, kas paminėta Jūsų Plano skyriuje „GARANTIJOS PLANO PARINKTYS“, nei Mes, nei Mažmenininkas neprisiimame atsakomybės už jokią atsitiktinę ar netiesioginę žalą; įskaitant (bet neapsiribojant): turtinę žalą, laiko praradimą ar duomenų praradimą, kylantį dėl bet kokio Gaminio Gedimo, ar įrangos, ar vėlavimo ar negalėjimo suteikti paslaugą, ar pasireiškančią dėl Remonto dalių / komponentų neprieinamumo.

#### KAM APSAUGA NETAIKOMA – IŠIMTYS

##### ŠI SUTARTIS NEAPIMA PRETENZIJŲ, KYLANČIŲ AR SUSIJUSIŲ SU:

- |   |   |
|---|---|
| (a) Jūsų arba Jūsų atstovų netinkamas įpakavimu ir (arba) transportavimu, kuris sukelia žalą Gaminiai pervežimo metu, įskaitant netinkamą Gaminio pritvirtinimą gabenimo metu;  | ir t.t.; arba v) Gaminio Pakeitimu, kuris yra kito modelio, dydžio, matmenų ar spalvos nei ankstesnis Gaminys.  |
| (b) pakeitimais, pritaikymais, pertvarkymais, pataisymais ar remontu, atliktais ne Mūsų patvirtinto specialisto;  | (d) žala dėl užšalimo ar perkaitimo;  |
| (c) bet kokiais netiesioginiais nuostoliais (neapsiribojant): i) žala nuosavybei, prarastu laiku, prarastais duomenimis arba prarastomis pajamomis, patirtomis dėl konkretaus Gedimo, ar atsitiktinė žala, bet kokio neapibrėžto mechaninio / elektros gedimo, mokymo paslaugų, atskirai teikiamų „Microsoft“ bei jos dukterinių bendrovių, arba bet kokios kitos žalos, susijusios su Gaminiumi; įskaitant, bet neapsiribojant nedengiama įranga, naudojama kartu su Gaminiumi; ii) vėlavimu teikiant paslaugas arba negalėjimu teikti paslaugas dėl bet kokių priežasčių; iii) kokių nors dalių / komponentų neprieinamumo; iv) bet kokiais Jūsų patirtomis išlaidomis, susijusiomis su įrengimais, skirtais pritaikyti Gaminiumi, kaip antai trečiųjų šalių stendai, stovai, pritaikytos nišos | (e) įprastiniu nusidėvėjimu;  |
|   | (f) tyčiniu, žalingu, kenksmingu, kenkėjišku, neatsargiu ar aplaidžiu elgesiu su Gaminiumi, dėl kurio Gaminys gali būti pažeistas ir (arba) būti sugadintas;  |
|   | (g) virusais, vandalizmu, praradimu, vagyste, ar piktadaryste arba pradingimu;  |
|   | (h) surūdijimu, korozija, deformacija, sulinkimu;   |
|   | (i) gyvūnais (įskaitant ir naminius), gyvūnų apsigyvenimu arba vabzdžių invazija;   |
|   | (j) atsitiktiniais veiksniais, įskaitant (bet neapsiribojant) riaušes, branduolinę radiaciją, karą / smurtinius veiksmus arba radioaktyvią taršą, aplinkos sąlygas arba gamtines stichijas, griūtis, sprogimą ar susidūrimą su kitu objektu, gaisrą, bet kokius kritulius |

- arba drėgmę, žaibą, purvą / smėlį, dūmus, vyriausybės veiksmus, interneto arba kitų telekomunikacijų gedimus;
- (k) bet kokia atsitiktinė žala, kuri reiškia fizinę žalą Gaminiiui po staigaus ir nenumatyto nelaimingo atsitikimo, kuris turi įtakos Jūsų Gaminio funkcionalumui, ir nėra kitų specialių sąlygų, dėl kurių jam būtų netaikoma ši Sutartis;
  - (l) Gamintojo rekomenduojamų priežiūros, naudojimo reikalavimų nesilaikymu / Gaminio laikymu tokiomis sąlygomis, kurios neatitinka Gamintojo nurodytų specifikacijų ar nurodymų;
  - (m) neteisingu elektros naudojimu ir srovės svyravimais;
  - (n) Gaminiiu (-iais), kuriems taikomas Gamintojo atšaukiamas, garantija ar taisyklės norint pašalinti dizaino ar dalių trūkumus, netinkama konstrukcija, Gamintojo klaida ar bet kuriuo kitu atveju, kai galioja įstatymais nustatyta garantija pagal taikomą teisę;
  - (o) Gaminiiu (-iais), kurių serijos numeris panaikintas arba pakeistas;
  - (p) bet kokia netiesioginė žala ar vėlavimas suteikti paslaugą pagal šią Paslaugų sutartį arba negalėjimas naudotis, arba duomenų praradimas tuo metu, kai Gaminys yra pas įgaliojotą paslaugų tiekėją arba laukiant dalių pagal Mūsų nurodymą;
  - (q) ne Gedimo problemomis; įskaitant (bet neapsiribojant): trūkumus, garsus, gurgždėjimą ar Kosmetinius Gedimus („Kosmetiniai Gedimai“ reiškia Gaminio gedimus ar išvaizdos pasikeitimus, kurie netrukdo ir neapsunkina įprastinio Gaminio veikimo; tokie kaip įbrėžimai, nudilimai ar spalvos, tekstūros ar apdailos pakitimai);
  - (r) įprasta periodine arba prevencine priežiūra, naudotojo mokymais ar struktūros patobulinimais;
  - (s) bet koku Gaminio aptarnavimu, kurį dengia garantija ar kita paslaugų sutartis, kurią teikia kas nors kitas, o ne Mes;
  - (t) priedais ir išoriniai įrenginiai (tokie kaip nuimama klaviatūra) ar įtaisais, kurie yra esminiai pagrindinėms Gaminio funkcijoms, bet nėra suteikiami ar pridedami Gamintojo pakuotėje parduodant Gaminį;
  - (u) ekrano / monitoriaus trūkumais; įskaitant (bet neapsiribojant) sudvigubintais vaizdais CRT, LCD, LED ar plazminiuose ekranuose, kuriuos sukelia kompiuteriniai žaidimai, išžėstu vieno ar daugiau vaizdo signalų rodytu arba suskilusiais ekranais;
  - (v) išlaidomis pamestiems komponentams (nebent jiems galioja teisės aktais numatyta garantija) arba kitomis neveikiančioms / energijos nenaudojančioms dalims; įskaitant (bet neapsiribojant): plastikinės dalis ar kitas dalis, pvz., papildomus kabelius, baterijas (išskyrus atvejus, kai šioje Sutartyje nurodyta kitaip), jungtis, laidus, saugiklius, klaviatūras, plastikinius korpusus ar liejinius, jungiklius ir sujungiklius;
  - (w) atsakomybe ar žala nuosavybei arba sužeidimu, arba bet kurio asmens mirtimi, kuri kyla eksploatuojant, prižiūrint ar naudojant Gaminį;
  - (x) bet kokia Pretenzija, kai nepateiktas Pirkimo įrodymas, išskyrus atvejus, kai Mes nusprendžiame perkelti Plano suteikiamas naudas;
  - (y) bet kokiomis Pretenzijomis dėl programinės įrangos arba duomenų atnaujinimo arba duomenų iš Jūsų Gaminio atkūrimu.

#### KAIP PATEIKTI PRETENZIJA

**SVARBU: PRETENZIJOS PATEIKIMAS NEREIŠKIA, KAD JŪSŲ GAMINIUI AUTOMATIŠKAI GALIOJA APSAUGA DĖL GEDIMO PAGAL JŪSŲ PASLAUGŲ SUTARTĮ.** Tam, kad Pretenzija būtų nagrinėjama, visų pirma Jūs turėsite su Mumis susisiekti ir leisti atlikti Jūsų Gaminio pirminę diagnostiką. JEI ATLIKSITE NESANKCIONUOTĄ GAMINIO REMONTĄ, APSAUGA PAGAL ŠIĄ SUTARTĮ NEGALIOS.

Laikykitės toliau nurodytų procedūrų, kad gautumėte leidimą ir būtumėte aptarnauti kuo greičiau ir bet koku atveju per keturiolika (14) darbo dienų nuo įvykio, dėl kurio teikiama **Pretenzija**, dienos. Šių procedūrų nesilaikymas gali sumažinti naudos dydį, jei Mes negalėsime suteikti paslaugos dėl prarasto laiko.

Jums pateikus Pretenziją, „Microsoft“ užduos Jums klausimus apie Jūsų Pretenziją ir Gedimo pobūdį. Į šiuos klausimus turite atsakyti teisingai ir kuo tiksliau, taip pat turite vengti bet kokių iškraipymų, nes dėl pateiktos neteisingos informacijos Jūsų Planas gali tapti negaliojančiu.

Geriausiai jus aptarnausime, jei turėsite su savimi Pirkimo įrodymą ir paskambinsite Mums telefono numeriu, kurį rasite <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Mūsų įgalioti atstovai nedelsiant gaus informaciją apie Jūsų problemą, susijusią su Gaminiiu, ir pirmiausiai mėgins išspręsti Jums rūpimą klausimą telefonu / nuotoliniu būdu. Nepavykus problemos išspręsti telefonu / nuotoliniu būdu, Jums bus suteiktas *Pretenzijos registracijos numeris* ir būsite informuoti apie tai, ką daryti toliau, kad Jums būtų suteikta paslauga, susijusi su Jūsų Gaminiiu.

*Prašome nemėginti grąžinti Gaminio Mažmenininkui arba išsiųsti Gaminį koku nors adresu, nebent mes nurodytume Jums taip elgtis.* Jei Mes paprašysime Jūsų nuvežti Gaminį pas įgaliojotą paslaugų tiekėją šalia Jūsų arba Mažmenininkui, arba jei paprašysime Jūsų kur nors (pvz., į patvirtintą saugojimo centrą) jį nusiųsti, prašome įsitikinti, jog kartu su Gaminiiu pateikiate:

- (1) sugedusį **Gaminį**;
- (2) **Pirkimo įrodymo** kopija;
- (3) trumpą raštišką problemos, susijusios su **Jūsų Gaminiiu**, aprašymą;
- (4) nurodykite **Pretenzijos** numerį, kurį **Jums** suteikė „Microsoft“.

PASTABA: paprašę Jūsų atsiųsti Gaminį paštu kitur, pateiksime Jums konkrečius nurodymus, kaip išsiųsti Gaminį. Apmokėsime siuntimo išlaidas į ir iš Jūsų buvimo vietos, jeigu laikysitės visų nurodymų. Primygtinai raginame siunčiant / gabenant Gaminį elgtis atsargiai, nes Mes neatsakome už transporto išlaidų apmokėjimą ar žalą, patirtą dėl netinkamo Jūsų ar Jūsų įgaliojoto atstovo atlikto gaminio įpakavimo. Už Gaminį atsakote Jūs, iki kol jį gauna „Microsoft“.

Siųsdami Gaminį remontuoti „Microsoft“, nepridėkite jokių priedų, žaidimų ar kitos asmeninio turto, nes „Microsoft“ už tokį turtą neatsako.

Apsauga taikoma tik reikalavimus atitinkančioms paslaugoms, kurias atlieka įgaliotas paslaugų tiekėjas, Mažmenininkas ar Mūsų patvirtintas saugojimo centras. Jei Jūsų apsaugos Galiojimo terminas baigiasi patvirtintos Pretenzijos sprendimo metu, Gedimo apsauga pagal šią Sutartį bus pratęsta iki dienos, kol vykdomas Pretenzijos nagrinėjimas bus visiškai pabaigtas pagal šios Sutarties sąlygas.

**SVARBU: NEATIDARYKITE GAMINIO. ATIDARYDAMI GAMINĮ GALITE PADARYTI ŽALOS, KURIOS NEAPIMA ŠI SUTARTIS, IR DĖL KO JŪSŲ GAMINYS GALI BŪTI NETINKAMAS REMONTUI, NETGI UŽ MOKESTĮ. GAMINĮ GALI TECHNIŠKAI APTARNAUTI TIK „MICROSOFT“ ARBA MŪSŲ ĮGALIOTAS PASLAUGŲ TIEKĖJAS.**

#### „MICROSOFT“ PAREIGOS

- (a) Jums gražinus Gaminį, „Microsoft“ jį patikrina.
- (b) **Jeigu Pretenzija** yra pagrįsta ir už Jūsų siuntimą nebuvo iš anksto apmokėta, „Microsoft“ padengia siuntimo išlaidas.
- (c) Jei „Microsoft“ nustato, kad Jūsų **Gaminys** veikia netinkamai, kaip apibrėžta šiame Plane, tokiu atveju „Microsoft“ (tik „Microsoft“ nuožiūra) Gaminį Pataiso arba Pakeičia. „Microsoft“ už tai Jums netaikys jokio mokesčio. **Pakeistas Gaminys** gali būti atnaujintas arba **Pakeistas** į tokias pačias funkcijas atliekantį Gaminį. Jeigu „Microsoft“ Pakeičia Jūsų Gaminį, Jūsų originalus **Gaminys** tampa mūsų nuosavybe, o **Pakeistas Gaminys** yra Jūsų nuosavybė, toliau taikant apsaugą tam Gaminui likusį Plano Galiojimo terminą, atsižvelgiant į Atsakomybės limitus.

#### JŪSU PAREIGOS

Kad pagal šį Planą Jums būtų teikiamos paslaugos arba pagalba, Jūs sutinkate:

- (a) pateikti „Microsoft“ Jūsų Gaminio serijos numerį;
- (b) pateikti „Microsoft“ informaciją apie problemų, susijusių su Jūsų Gaminiumi, simptomus ir priežastis;
- (c) atsakyti į prašymus pateikti informaciją, įskaitant (bet neapsiribojant) Jūsų Gaminio modelį, visus prie Jūsų Gaminio prijungtus ar jame įdiegtus priedus, visus pranešimus apie klaidas, veiksmus, kuriuos atlikote prieš kylant Gaminio problemai, ir veiksmus, kurių ėmėtės problemai išspręsti;
- (d) atnaujinti Gaminio programinę įrangą įdiegiant naujausias išleistas versijas prieš pareiškiant pretenziją;
- (e) vadovautis „Microsoft“ Jums duotais nurodymais, įskaitant (bet neapsiribojant) šiuos nurodymus: nesiųsti „Microsoft“ gaminių bei priedų, kurie nėra Remontuoti ar Keistini, supakuoti Gaminį, laikantis gabenimo nurodymų;
- (f) Gaminio Pakeitimo atveju Jūs turite atsiųsti savo defektų turintį Gaminį Mums per keturiolika (14) kalendorinių dienų nuo Pakaitinio Gaminio gavimo dienos. Jeigu Jūs negrąžinsite defektų turinčio Gaminio mums per keturiolika (14) kalendorinių dienų nuo Pakaitinio Gaminio gavimo dienos, Jūs turėsite sumokėti negrąžinto įrenginio mokesčių, kurio dydis bus lygus Gamintojo siūlomai Pakaitinio gaminio mažmeninės prekybos kainai;
- (g) Prieš pradėdant remontą jūs esate atsakingi už reguliarių atsarginių programinės įrangos ir duomenų kopijų darymą. Šis planas neapima programinės įrangos arba duomenų atnaujinimo arba duomenų iš/jūsų gaminio atkūrimo, ir mes negalime perkelti tokios programinės įrangos ir duomenų į pakaitinio gaminio įrenginį, kuris gali būti jums pristatytas. Bet kokiu atveju mes nesame atsakingi už programinės įrangos arba duomenų atnaujinimą arba duomenų iš bet kokių gaminių atkūrimą.

### ATNAUJINIMAS

Šis Planas negali būti atnaujintas pasibaigus jo **Galiojimo** terminui.

### PERLEIDŽIAMUMAS

**Apsauga** pagal šį **Planą** negali būti perleista jokiai kitai šaliai ar gaminiumi.

### NUTRAUKIMAS

#### JŪSU ATŠAUKIMO TEISĖ

Jūs galite bet kuriu metu atšaukti šį Planą, pranešdami mums apie tokį nutraukimą toliau nurodytomis priemonėmis.

Jūs galite Mums parašyti šiuo adresu: Plan Cancellations, „Microsoft Ireland Operations Limited“, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublinas 18, D18 P521, Airija, arba paskambinti Mums numeriu, kurį rasite <http://support.microsoft.com> arba rašyti el. paštu: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

#### PERSIGALVOJIMO LAIKOTARPIS

Jeigu pateiksime prašymą nutraukti sutartį per keturiasdešimt penkias (45) dienas nuo **Plano** įsigijimo datos, grąžinsime 100 % sumokėtos **Plano** įsigijimo sumos, su sąlyga, kad per tą laikotarpį nebus pareikšta pretenzijų.

#### PO PERSIGALVOJIMO LAIKOTARPIO

Jeigu pateiksime prašymą nutraukti sutartį praėjus keturiasdešimt penkioms (45) dienoms nuo **Plano** įsigijimo datos, atgausite proporcingą dalį sumokėtos Plano įsigijimo sumos, su sąlyga kad iki tol nebus pareikšta pretenzijų.

#### MŪSŲ ATŠAUKIMO TEISĖ

Jei Mes atšausime šio Plano galiojimą, Mes apie tai Jums pranešdami ne mažiau kaip prieš trisdešimt (30) dienų iki nutraukimo įsigaliojimo dienos. Toks

pranešimas bus išsiųstas Mūsų duomenų bazėje nurodytu Jūsų adresu (atitinkamai elektroniniu paštu arba fiziniu adresu), nurodant nutraukimo priežastis ir tokio nutraukimo įsigaliojimo dieną. Mums atšaukus šio Plano galiojimą, Jūs atgausite proporcingą dalį sumos, kaip nurodyta pagal aukščiau esančius kriterijus, ir nebus taikomi jokie nutraukimo mokesčiai.

Mes galime nutraukti šį **Planą** tik dėl šių priežasčių:

- Jūs nesumokėjote Plano įsigijimo kainos / mokesčio, tik Prateštą garantiją;
- Jūs sąmoningai pateikėte neteisingą informaciją, arba
- akivaizdžiai pažeidėte įsipareigojimus, susijusius su Gaminiu arba jo naudojimu, nurodytus šiame **Plane**.

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA

Mūsų tikslas yra visada teikti Jums aukščiausios kokybės paslaugas. Tačiau, jeigu Jūs esate nepatenkinti Mūsų teikiamomis paslaugomis, prašome apie tai pranešti vienam iš Mūsų atstovų telefonu, kurį rasite adresu <http://support.microsoft.com> arba el. paštu: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Mes atsakysime per penkias (5) darbo dienas nuo Jūsų skundo gavimo dienos. Jeigu nebus galimybės Jums atsakyti per nurodytą laikotarpį (pavyzdžiui, dėl to, kad reikalingas išsamus tyrimas), Mes pateiksime Jums tarpinį atsakymą ir pranešime apie tai, kokių veiksmų imamasi reaguojant į Jūsų skundą ir kada bei iš kokių subjektų galite tikėtis galutinio atsakymo. Daugeliu atvejų Jūsų skundas bus išnagrinėtas per keturias (4) savaites.

Jeigu prireiks daugiau nei keturių (4) savaičių, informuosime Jus, kada galite tikėtis galutinio atsakymo.

## PRIVATUMAS IR DUOMENŲ APSAUGA

### DUOMENŲ APSAUGA

Mes įsipareigojame gerbti ir saugoti **Jūsų** privatumą pagal galiojančius duomenų apsaugos teisės aktus (toliau – „teisės aktai“). Vadovaujantis šiais Teisės aktais, Duomenų Valdytojas yra „Microsoft“. Toliau pateikti pagrindinių būdų, kaip **Mes** galime tvarkyti **Jūsų** asmens duomenis, santrauką. Norėdami gauti daugiau informacijos, apsilankykite **Mūsų** tinklapyje [www.microsoft.com/privacy](http://www.microsoft.com/privacy).

### KAIP MES NAUDOJAME JŪSŲ ASMENS DUOMENIS IR SU KUO JAIS DALINAMĖS

**Mes** tvarkome ir **saugome** turimus **Jūsų** asmens duomenis, t.y. informaciją, susijusią su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė yra nustatyta arba gali būti nustatyta, šiais būdais:

- suteikimo, pretenzijų nagrinėjimo ir kitais susijusiais tikslais. Tai gali apimti automatinėmis priemonėmis priimtus sprendimus tam, kad būtų vykdoma **Mūsų** ir **Jūsų** pasirašyta draudimo Sutartis.
- Atnaujinimo pasiūlymo, tyrimo ir statistikos rinkimo tikslais dėl teisėtų **Mūsų** interesų, kad **Mes** galėtume analizuoti veiklos istoriją, tobulinti reitingavimo algoritmus, prognozuoti poveikį verslui ateityje, gilinti komercinius interesus, tobulinti Gaminių pasiūlą ir vystyti naujas sistemas bei procesus, taip pat vykdyti teisinius įsipareigojimus, susijusius su jurisdikcija už ES ribų;
- teikdami **Jums** informaciją, gaminius ar paslaugas, kurių prašote iš **Mūsų** arba kurie, **Mūsų** manymu, gali **Jus** dominti, jei sutikote, kad su **Jumis** būtų susisiekta šiais tikslais;
- pranešdami **Jums** apie **Mūsų** paslaugos pakeitimus tam, kad būtų įvykdyti **Mūsų** teisiniai ir reguliavimo įsipareigojimai;
- siekdami apsaugoti nuo sukčiavimo, pinigų plovimo, teroristų finansavimo ir vykdydamas bendrus teisinius ar reguliavimo įsipareigojimus tam, kad būtų įvykdyti **Mūsų** teisiniai ir reguliavimo įsipareigojimai, pagrįsti jurisdikcija ES.

### JŪSŲ ASMENS DUOMENŲ ATSKLEIDIMAS

**Mes** galime atskleisti **Jūsų** asmens duomenis trečiosioms šalims, teikiančioms paslaugas ir gaminius **Mums**, arba paslaugų teikėjams, teikiantiems paslaugas **Mūsų** vardu. Jos apima grupės įmones, giminingus partnerius, agentus, trečiųjų šalių administratorius, draudikus, perdraudikus, kredito agentūras, sukčiavimo tyrimo agentūras, nuostolių nustatymo ekspertus, advokatus, buhalterius, reguliavimo institucijas ir prireikus kitas institucijas pagal įstatymą.

### TARPTAUTINIS DUOMENŲ PERDAVIMAS

**Mes** galime perduoti **Jūsų** duomenis už Europos ekonominės erdvės (EEE) ribų. **Mums** perduodant **Jūsų** duomenis už EEE ribų, **Mes** užtikriname saugų jų naudojimą, laikantis šių privatumo nuostatų bei teisės aktų.

### JŪSŲ TEISĖS

Jūs turite teisę:

- nesutikti su **Jūsų** asmens duomenų naudojimu tiesioginės rinkodaros tikslais;
- nesutikti su **Jūsų** asmens duomenų tvarkymu teisėtais **Mūsų** interesais;
- susipažinti su asmens duomenimis, kuriuos tvarkome **Mes**, ir gauti tokių asmens duomenų bei informacijos apie jų naudojimą bei naudojimo pagrindus kopiją;
- reikalauti ištrinti **Jūsų** asmens duomenis;
- reikalauti ištaisyti ar patikslinti netinkamus, neišsamius ar netikslus duomenis;
- apriboti **Jūsų** asmens duomenų tvarkymą;
- reikalauti, kad **Mes** pateiktume **Jums Jūsų** asmens duomenis struktūrizuoti, bendrai naudojamu elektroniniu formatu, taip pat **Galite** reikalauti tiesiogiai „perduoti“ duomenis kitam duomenų valdytojui, tačiau tik tais atvejais, kai gautas **Jūsų** sutikimas arba vykdoma su **Jumis** sudaryta sutartis, o duomenų tvarkymas atliekamas automatinėmis priemonėmis;
- pateikti skundą vietos duomenų apsaugos institucijai;

- i) bet kada atšaukti **Savo** sutikimą dėl duomenų tvarkymo, kuriam reikalingas **Jūsų** sutikimas, nedarant poveikio duomenų tvarkymo, pagrįsto Jūsų sutikimu iki atšaukimo, teisėtumui.

## **DUOMENŲ SAUGOJIMAS**

**Jūsų** duomenys nebus saugomi ilgiau nei būtina ir bus tvarkomi pagal **Mūsų** duomenų saugojimo politiką. Dažniausiai duomenų saugojimo laikotarpis yra dešimt (10) metų nuo Sutarties galiojimo arba verslo santykių su **Jumis** pabaigos, nebent **Mes** turime duomenis saugoti ilgiau dėl verslo, teisinių ar reguliavimo reikalavimų.

Jei kiltų klausimų dėl **Mūsų** naudojamų **Jūsų** asmens duomenų, prašome susisiekti su duomenų apsaugos pareigūnu; išsamią kontaktinę informaciją rasite mūsų interneto puslapyje ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

## **BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1. Subranga.** Mes galime savo įsipareigojimų vykdymui pasitelkti trečiąsias šalis, tačiau net ir tokiu atveju Mes vis tiek liksime atsakingi už savo įsipareigojimų įvykdymą Jums.
- 2. Atskiriamumas.** Jeigu bet kuri šios Sutarties dalis bus paskelbta neįvykdoma ar negaliojančia, likusi dalis ir toliau bus galiojanti ir vykdoma.
- 3. Pranešimai.** Jūs aiškiai sutinkate, kad su **Jumis** būtų susisiekiama dėl bet kokių priežasčių, bet koku telefonu, ar fiziniu, ar elektroniniu paštu, kuriuos Jūs nurodėte Mums. Visi pranešimai ir prašymai, susiję su šia Sutartimi, pateikiami raštu ir gali būti atsiųsti įvairiomis priemonėmis, įskaitant paštą, elektroniniu paštu, faksimile, teksto žinute arba per pripažintą komercinį ištisą parą veikiančią kurjerį. Jums skirti pranešimai laikomi pristatytais išsiuntus Jums tokius pranešimus Jūsų nurodytu el. paštu arba fakso numeriu, arba po trijų (3) dienų nuo išsiuntimo paštu Jūsų nurodytu adresu.
- 4. Teisė.** Sutarčiai taikoma Lietuvos teisė; Lietuvos teismai turi neišimtinę jurisdikciją nagrinėti visus ginčus, kilusius tarp šios Sutarties šalių.

## **VIENA SUTARTIS**

Ši Paslaugų sutartis, įskaitant Pirkimo įrodymą, terminus, sąlygas, apribojimus, išimtis ir išlygas, sudaro VIENĄ SUTARTĮ, sudarytą tarp Mūsų ir **Jūsų**, ir jokie pareiškimai, pasižadėjimai ar sąlygos, nenurodytos šiame dokumente, negali pakeisti jo nuostatų, išskyrus atvejus, kai to reikalauja įstatymai.