

**“MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE”
OU
“MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS”**

**Contrato de Prestação de Serviços Comerciais
Termos e Condições**

Guarde este importante documento de termos e condições e a **Nota de Encomenda** juntos num local seguro, uma vez que serão necessários em caso de **Reclamação**. As informações constantes deste documento **Contratual** destinam-se a servir como um importante ponto de referência para ajudar o **Cliente** a determinar e compreender o âmbito da **Proteção** ao abrigo do **Seu Contrato**. Caso tenha alguma questão relativa às informações constantes deste documento **Contratual** ou à **Sua Proteção** em geral, por favor contacte-Nos.

DEFINIÇÕES

No presente **Contrato de Prestação de Serviços**, os seguintes termos iniciados por letra maiúscula e destacados a negrito terão os significados atribuídos aos mesmos tal como adiante indicados:

- **“Administrador”**: significa a Microsoft Ireland Operations Limited situada em One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Website www.microsoft.com.
- **“Taxa de Administração”**: significa o montante que o **Cliente** terá de pagar, por cada **Reclamação**, por determinados serviços **Protegidos** ao abrigo do presente **Contrato** (se aplicável).
- **“Avaria”**: significa a falha mecânica e/ou elétrica do **Produto Protegido** que faz com que este deixe de conseguir desempenhar a função pretendida, incluindo defeitos de materiais ou de fabrico e excluindo o desgaste normal, e que ocorre durante a utilização normal do **Produto**.
- **“Reclamação(ões)”**: significa um pedido de **Proteção** apresentado pelo **Cliente** nos termos do presente **Contrato**.
- **“Limite de Responsabilidade”**: significa a Nossa responsabilidade máxima perante o **Cliente** por qualquer **Reclamação** e no total durante a **Vigência** do **Plano**, conforme indicado em maior detalhe na secção “Opções do **Plano** de **Proteção**”.
- **“Fabricante”, “Microsoft”**: significa o **Fabricante** do equipamento original do **Produto**. Website www.microsoft.com.
- **“Plano”**: significa a secção específica “Opções do **Plano** de **Proteção**” ao abrigo do presente **Contrato** que o **Cliente** escolheu e adquiriu, tal como confirmado na **Sua Ordem de Compra**.
- **“Proteção”, “Protegido”**: tem o significado que lhe é atribuído na secção deste **Contrato** intitulada “Âmbito da **Proteção** – Geral”.
- **“Produto Protegido”, “Produto”**: significa o dispositivo elegível da série Microsoft Surface adquirido pelo **Cliente**, e que será **Protegido** nos termos do presente **Contrato**, excluindo os modelos Surface Hub e Surface Duo.
- **“Nota de Encomenda”**: significa um documento numerado que confirma a data de aquisição do presente **Contrato** em relação ao **Produto Protegido**, o nome e endereço do **Cliente**, a **Vigência da Proteção do Contrato** e o **Plano** específico que o **Cliente** adquiriu. O presente **Contrato** não é válido sem uma **Nota de Encomenda** associada.
- **“Reparação(ões)”**: significa as medidas que **Nós** tomamos para reparar, corrigir ou repor o **Seu Produto Protegido** e colocá-lo em bom estado de funcionamento após uma **Avaria Protegida**. As peças utilizadas para **Reparar** o **Produto Protegido** podem ser novas, usadas, renovadas ou peças não originais do **Fabricante** que cumpram as especificações de fábrica do **Produto original**.
- **“Substituir”, “Substituição”**: significa um artigo fornecido ao **Cliente** através do **Nosso** acordo caso determinemos que não é possível proceder à **Reparação** do **Produto Protegido**. Reservamo-nos o direito de **Substituir** o **Produto Protegido** por um artigo novo, reconstruído ou renovado, com características e funcionalidades idênticas ou semelhantes às do primeiro. Não **garantimos** que o artigo dado em **Substituição** seja do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor que o **Produto Protegido** anterior.
- **“Revendedor”**: significa o vendedor que foi autorizado pela **Microsoft** a vender o presente **Contrato** ao **Cliente**.
- **“Contrato de Prestação de Serviços”, “Contrato”**: significa o presente documento, que contém pormenorizadamente todas as disposições, condições, exclusões e limitações da **Proteção** relativamente ao **Contrato de Prestação de Serviços Microsoft Extended Hardware Service** ou **Microsoft Extended Hardware Service Plus** que foi facultado ao **Cliente** após a conclusão da compra junto do **Nosso Revendedor**.
- **“Vigência”**: significa o período indicado na **Sua Nota de Encomenda**, que corresponde ao prazo durante o qual as disposições do presente **Contrato** permanecem válidas.
- **“Nós”, “Nos”, “Nosso”**: significa a(s) parte(s) obrigada(s) a prestar o serviço nos termos do presente **Contrato** na qualidade de prestador/devedor ao abrigo do **Contrato**, bem como a assegurar a administração nos termos do presente **Contrato** na qualidade de **Administrador**.
 - **“Seu/Sua”**: significa o comprador/proprietário do **Produto Protegido** nos termos do disposto no presente **Contrato**.

TERRITÓRIO

O presente **Contrato de Prestação de Serviços** é válido e elegível para compra apenas em Portugal.

VIGÊNCIA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - DATA DE ENTRADA EM VIGOR DA PROTEÇÃO

A **Proteção** em caso de **Avaria** entra em vigor após a caducidade da **garantia de peças originais e/ou mão de obra** do Fabricante, **permanecendo em vigor durante o restante prazo de Vigência** indicado na **Sua Nota de Encomenda**, ou até que o **Limite de Responsabilidade** seja atingido, consoante o que ocorrer em primeiro lugar.

ELEGIBILIDADE DO PRODUTO

Para que possa ser elegível para **Proteção** nos termos deste **Contrato de Prestação de Serviços**, o **Produto** deve: (i) ser um **Produto Protegido**; (ii) ser adquirido à **Microsoft** ou a um **Revendedor** autorizado; e (iii) ter uma garantia do **Fabricante** associada ao **Produto** com a duração mínima de 12 (doze) meses.

ÂMBITO DA PROTEÇÃO – GERAL

Durante o prazo de **Vigência** indicado na secção “**Vigência do Contrato de Prestação de Serviços - Data de Entrada em Vigor da Proteção**”, no caso de uma **Reclamação Protegida**, segundo o exclusivo critério da **Microsoft**, este **Contrato** abrange:

- i. a mão de obra e/ou peças necessárias à **Reparação** do **Produto Protegido**; ou
- ii. uma **Substituição** do **Produto Protegido**, em vez da respetiva **Reparação**; ou
- iii. uma **Substituição** direta do **Produto Protegido**, se tal for estiver expressamente previsto na descrição do **Seu Plano**.

A **Microsoft** procederá à **Reparação** ou **Substituição do Seu Produto** de acordo com o disposto no presente **Contrato**. Se a **Microsoft** decidir **Substituir o Seu Produto**, os progressos tecnológicos podem resultar numa **Substituição** com um preço de venda inferior ao do **Produto Protegido** anterior, não sendo realizado qualquer reembolso com base na eventual diferença de custo do artigo de **Substituição**. Todas e quaisquer peças ou unidades **Substituídas** ao abrigo do presente **Contrato** passam a ser, na sua totalidade, propriedade da **Microsoft**. Caso deva ocorrer uma **Substituição**, e esta seja realizada ao invés de uma **Reparação**, quaisquer acessórios, fixações e/ou periféricos que estejam integrados no **Produto**, mas que não tenham sido fornecidos e incluídos pelo **Fabricante** na embalagem e com a venda original do **Produto Protegido**, não serão incluídos na referida **Substituição**.

Para mais informações, consulte a secção intitulada “Opções do Plano de Proteção”, que é aplicável ao seu **Plano**.

AVISOS IMPORTANTES RELATIVOS À PROTEÇÃO NOS TERMOS DO PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- A. Se a **Microsoft** proceder a uma **Substituição**, poderá aplicar-se uma ou todas as seguintes disposições:
 - ▶ Reservamo-nos o direito de **Substituir** um **Produto** defeituoso por um artigo novo, reconstruído ou renovado com características e funcionalidades idênticas ou semelhantes, que poderá não ser do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor que o **Produto anterior**.
 - ▶ Os progressos tecnológicos podem resultar numa **Substituição** com um preço de retalho ou de mercado inferior ao do **Produto** anterior, caso em que o presente **Contrato** não permitirá reembolsar o **Cliente** pela referida diferença de preço.
 - ▶ Todas e quaisquer peças, componentes ou unidades inteiras **Substituídas** ao abrigo do disposto no presente **Contrato** passam a ser, na sua totalidade, propriedade da **Microsoft**.
- B. A **Proteção** descrita no presente **Contrato** não **Substitui** nem proporciona quaisquer benefícios duplicados durante qualquer prazo de garantia do **Fabricante** que possa estar em vigor. Durante o referido período, qualquer artigo **Protegido** ao abrigo da garantia do **Fabricante** é da exclusiva responsabilidade do **Fabricante**, não estando portanto **abrangido** por este **Contrato**, independentemente da capacidade de o **Fabricante** cumprir as suas obrigações.
- C. A **Proteção** ao abrigo deste **Contrato** está limitada aos elementos expressamente descritos neste documento, conforme aplicável ao **Seu Contrato**. Tudo o que não esteja expressamente previsto neste documento não se encontra **Protegido** (incluindo, nomeadamente, quaisquer serviços de formação prestados separadamente pela **Microsoft** ou por afiliadas da **Microsoft**).
- D. **Responsabilidades** do Cliente: O **Cliente** é exclusivamente responsável por realizar regularmente cópias de segurança de todo e qualquer software e/ou dados, especialmente antes do início de quaisquer serviços **Protegidos** nos termos do presente **Contrato**. Os serviços de transferência ou restauração de software e/ou dados não se encontram **Protegidos**.
- E. Na eventualidade de um incidente de serviço em que uma **Avaria** não seja identificada pelo **nosso** técnico autorizado, o **Cliente** é responsável por todos os custos associados ao serviço em causa, incluindo quaisquer custos de envio.

OPÇÕES DO PLANO DE PROTEÇÃO

(Conforme indicado na **Sua Nota de Encomenda** e consoante aplicável ao **Cliente**.)

Os detalhes relativos ao **Seu Contrato de Prestação de Serviços** podem ser consultados em <https://mybusinessservice.surface.com> ou podem ser fornecidos fisicamente ao **Cliente** mediante pedido expresso por escrito para o seguinte endereço: Microsoft Ireland Operations Limited situada em One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda.

Após aquisição, o presente **Contrato** garante a **Proteção** descrita na secção intitulada “Âmbito da **Proteção** - Geral”, incluindo **Avárias**, e sujeito às seguintes disposições:

PRODUTOS PROTEGIDOS PELO PLANO SURFACE

O dispositivo da série Surface, juntamente com quaisquer outros componentes incluídos na embalagem original do dispositivo, tais como acessórios da marca Surface e uma unidade de alimentação elétrica com cabos de ligação, caso existam, estão **Protegidos** ao abrigo deste **Plano**.

PROTEÇÃO DO PLANO SURFACE

Nos termos do **Seu Plano** Surface, a **Sua Proteção** cobre um máximo de 2 (duas) **Reclamações** relativas a um **Produto Protegido** e um máximo de 1 (uma) **Reclamação** relativa a acessórios da marca Surface e a uma fonte de alimentação quando incluídos na embalagem original do dispositivo (conforme indicado na tabela abaixo) durante a **Vigência do Contrato** para a **Reparação** e/ou **Substituição** do **Seu** dispositivo em caso de **Avaria**, sem prejuízo do **Limite de Responsabilidade**.

UMA VEZ ATINGIDO O LIMITE DE 2 (DUAS) **RECLAMAÇÕES** PARA DISPOSITIVOS DA SÉRIE SURFACE, A **PROTEÇÃO** AO ABRIGO DESTES **PLANOS** TERMINARÁ, INDEPENDENTEMENTE DO EVENTUAL RESTANTE PRAZO DE **VIGÊNCIA ATUAL DO CONTRATO**.

PRODUTOS PROTEGIDOS	NÚMERO MÁXIMO DE RECLAMAÇÕES PROTEGIDAS
Dispositivo da série Surface	2 (dois)
Unidade de alimentação elétrica com cabos de ligação, quando incluídos na embalagem original do dispositivo	1 (um)
Acessórios da marca Surface, quando incluídos na embalagem original do dispositivo	1 (um) por acessório

TAXA DE ADMINISTRAÇÃO

Ao abrigo do **Seu Plano** Surface, não é necessária qualquer **Taxa de Administração**.

PROTEÇÃO DO PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO

Uma **Substituição** realizada ao abrigo deste **Plano** será automaticamente considerada como o **Produto Protegido** referido no presente **Contrato**, sendo que a **Proteção** dessa **Substituição** permanecerá válida durante o restante prazo de **Vigência** atual do **Contrato** (assumindo que existe prazo de **Vigência** restante e que o **Limite de Responsabilidade** não foi atingido). Uma **Substituição** não prorrogará o atual prazo de **Vigência do Seu Contrato**.

SERVIÇOS SUPLEMENTARES OPCIONAIS: SERVIÇO DE TROCA ANTECIPADA (ESTE SERVIÇO ESTÁ INCLuíDO NO MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Se o **Cliente** adquiriu o serviço de troca antecipada para o **Seu Produto Protegido**, a **Microsoft** fornecerá um **Produto de Substituição** ("dispositivo de troca antecipada") que será entregue ao **Cliente** antes de a **Microsoft** receber o **Produto** defeituoso. Em troca, o **Produto** defeituoso deverá ser devolvido à **Microsoft** no prazo de 10 (dez) dias consecutivos após a confirmação da receção da entrega do **Produto de Substituição**, ou em prazo mais longo acordado com a **Microsoft**. Se o **Produto** defeituoso não for devolvido à **Microsoft** dentro do prazo exigido ou acordado, será cobrada ao **Cliente** uma taxa por dispositivo não devolvido, igual ao preço de venda do **Fabricante** do **Produto de Substituição**.

SERVIÇOS SUPLEMENTARES OPCIONAIS: MANUTENÇÃO DE UNIDADE (SSD) (ESTE SERVIÇO ESTÁ INCLuíDO NO MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Se o **Cliente** tiver contratado a opção de manter a unidade de estado sólido (SSD) do **Produto Protegido**, o **Seu Produto Protegido** reparado incluirá uma nova unidade SSD sem custos adicionais. Esta opção só está disponível em dispositivos **Microsoft** nos quais a unidade SSD é comercializada como removível na folha de especificações técnicas na página do **Produto** para o **Seu Produto Protegido**.

SERVIÇOS SUPLEMENTARES OPCIONAIS: SERVIÇO DE ENVIO NO DIA ÚTIL SEGUINTE (ESTE SERVIÇO ESTÁ INCLuíDO NO MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Se o **Cliente** contratou o serviço de envio no dia útil seguinte, este possibilita o serviço de entrega por transportadora noturna de um artigo de **Substituição** (determinado pela **Microsoft**) na sua localização registada, nos seguintes termos:

- 1 (um) dia útil após a autorização da **Sua Reclamação**, se a **Sua Reclamação** for autorizada antes das 12:00 horas, hora da Europa Central ("CET"); ou
- 2 (dois) dias úteis se a **Sua Reclamação** for autorizada após as 12:00 horas CET.

O serviço de entrega por transportadora noturna está sujeito ao seguinte:

- Se o **Cliente** pretender utilizar o serviço de envio no dia útil seguinte, terá de confirmar a disponibilidade da transportadora noturna na **Sua** localização PREVIAMENTE à celebração do presente **Contrato**. O **Cliente** pode confirmar esta informação através do sítio Web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, que indica os códigos postais em que este serviço está disponível; e
- a disponibilidade das transportadoras de entrega noturna autorizadas pela **Microsoft**.

Para efeitos da presente disposição, "dia útil" refere-se a um dia de segunda a sexta-feira, excluindo feriados oficiais.

ÂMBITO DA PROTEÇÃO – EXCLUSÕES

O PRESENTE **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** NÃO CONFERE PROTEÇÃO EM CASO DE QUALQUER **RECLAMAÇÃO** RELACIONADA COM OU RESULTANTE DE:

- Dano Acidental. Dano acidental refere-se a danos acidentais resultantes do manuseamento, ou seja, danos resultantes de uma queda não intencional do Produto Protegido, derrame de líquidos ou em associação com a quebra de ecrã.
- Condições Pré-Existentes causadas pelo **Cliente** ou do Seu conhecimento ("Condições Pré-Existentes" refere-se a danos ou defeitos associados ao **Produto** que existiam antes da celebração do presente **Contrato**).
- Acondicionamento e/ou transporte incorretos por parte do **Cliente** ou do **Seu** representante, que resultem em danos no **Produto** durante o seu transporte, incluindo a fixação incorreta do **Produto** durante o transporte.

- d) Quaisquer danos emergentes, subsequentes ou indiretos, incluindo, nomeadamente: (i) danos materiais, perda de tempo, perda de dados ou perda de rendimentos resultantes de uma **Avaria** definida, qualquer falha mecânica/elétrica não definida, serviços de formação prestados separadamente pela **Microsoft**, pelas suas afiliadas ou por qualquer outra parte, ou qualquer outro tipo de dano causado ao **Produto** ou em associação com o mesmo, incluindo, nomeadamente, qualquer equipamento não protegido utilizado em associação com o **Produto**; (ii) atrasos na prestação de serviços ou a incapacidade de prestar serviços por qualquer motivo; (iii) a indisponibilidade de quaisquer peças/componentes; (iv) quaisquer custos incorridos pelo **Cliente** relacionados com instalações personalizadas para se adaptarem ao **Produto**, tais como suportes, apoios e nichos personalizados e afins fornecidos por terceiros; ou (v) um artigo de **Substituição** que seja de modelo, tamanho, dimensões ou cor diferentes do **Produto Protegido** original.
- e) Modificações, ajustes, alterações, manipulações ou **Reparações** efetuadas por qualquer pessoa que não seja um técnico de assistência autorizado pela **Microsoft** ou de forma contrária às especificações do **Fabricante**.
- f) Danos provocados por congelamento, sobreaquecimento, ferrugem, corrosão, deformação ou flexão.
- g) Desgaste ou deterioração gradual do desempenho do **Produto**.
- h) O tratamento intencional do **Produto** de forma prejudicial, danosa, maliciosa, imprudente ou ofensiva que resulte em danos e/ou avaria.
- i) Danos ou anomalia do **Produto** causados por ou atribuídos a conteúdos digitais, software (pré-carregado ou não), incluindo nomeadamente o funcionamento de um vírus de software, a falta de disponibilidade de atualizações de software ou qualquer outra anomalia de software/digital.
- j) Perda, furto, prejuízo doloso ou desaparecimento.
- k) Acontecimentos fortuitos, incluindo nomeadamente motins, radiações nucleares, guerra/ato ou intenção governamental hostil, ação ou contaminação radioativa, condições climáticas, exposição a condições meteorológicas ou riscos da natureza, colapso, explosão ou colisão de ou com outro objeto, incêndio, qualquer tipo de precipitação ou humidade, relâmpagos, sujidade/areia ou fumo, ou qualquer outra anomalia que afete as telecomunicações.
- l) Falta de execução da manutenção recomendada pelo **Fabricante**, funcionamento/armazenamento do **Produto** em condições fora das especificações ou instruções do **Fabricante**.
- m) **Produtos** que estejam sujeitos à recolha, garantia ou reformulação por parte do **Fabricante**, com a finalidade de **Reparar** defeitos de conceção ou de componentes, construção desadequada ou erro do **Fabricante**, independentemente da capacidade do **Fabricante** para pagar tais **Reparações**.
- n) **Produtos** que tenham números de série removidos ou alterados.
- o) Danos estéticos ao seu **Produto**, independentemente da forma como tenham sido causados, incluindo marcas, riscos e amolgadelas, exceto se esses danos estéticos resultarem em perda de funcionalidade.
- p) Manutenção, ajuste, modificação ou assistência técnica periódica ou preventiva normal.
- q) Acessórios ou artigos adicionais que não estejam previstos na anterior cláusula "**Produto Protegido**" (independentemente de terem sido originalmente fornecidos pela **Microsoft** numa única compra em pacote tudo-em-um).
- r) Custo de componentes não protegidos pela garantia original do **Fabricante** do **Produto**, ou qualquer peça não operacional/não acionada por energia, incluindo nomeadamente peças de plástico ou outras peças, tais como cabos acessórios, baterias (salvo indicação em contrário no presente **Contrato**), conectores, fios, fusíveis, teclados, corpo ou moldes de plástico, interruptores e cabos.
- s) Responsabilidade ou danos materiais, pessoais ou morte de qualquer pessoa em resultado do funcionamento, manutenção ou utilização do **Produto**, ou de um artigo de **Substituição** fornecido ao abrigo do disposto no presente **Contrato**.
- t) Qualquer custo resultante da avaria de qualquer artigo que se destine a ser um artigo consumível.
- u) Qualquer **Reclamação** em que a **Sua Nota de Encomenda** não tenha sido fornecida, exceto se a **Microsoft** concordar transmitir o benefício do **Contrato**.
- v) Qualquer **Reclamação** relativa à restauração de software ou dados, ou à recuperação de dados do **Seu Produto**.
- w) Qualquer perda, dano, responsabilidade ou despesa direta ou indiretamente causada por, ou que tenha contribuído para ou resultado da, utilização ou operação, como forma de provocar danos, de qualquer computador, sistema informático, programa informático, código malicioso, vírus ou processo informático ou qualquer outro sistema eletrónico.
- x) Qualquer **Reclamação** ou benefício ao abrigo deste **Contrato**, na medida em que a disponibilização de tal cobertura, o pagamento de tal **Reclamação** ou a oferta de tal benefício exponha a **Microsoft** a quaisquer sanções, proibições ou restrições nos termos das resoluções das Nações Unidas, ou a sanções comerciais ou económicas, legislação ou regulamentos da União Europeia, Reino Unido, Estados Unidos da América ou outra lei aplicável.
- y) Qualquer perda resultante do acesso ou utilização não autorizada de qualquer sistema, software, hardware ou firmware, ou qualquer modificação, reprogramação, destruição ou eliminação de dados ou software por qualquer meio.

CONTRATO DE PRESTA COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

IMPORTANTE: A APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO NÃO SIGNIFICA AUTOMATICAMENTE QUE A AVARIA DO SEU PRODUTO ESTÁ PROTEGIDA POR ESTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PARA QUE UMA RECLAMAÇÃO SEJA ANALISADA, TERÁ DE NOS CONTACTAR PRIMEIRO PARA QUE POSSAMOS EFETUAR UM DIAGNÓSTICO INICIAL DO PROBLEMA COM O SEU PRODUTO. O PRESENTE CONTRATO NÃO CONFERE QUALQUER PROTEÇÃO EM CASO DE QUALQUER DANO CAUSADO AO SEU PRODUTO POR REPARAÇÃO(ÕES) NÃO AUTORIZADA(S).

O Cliente deve ter a **Sua Nota de Encomenda** prontamente disponível e contactar-Nos através do número de telefone indicado em <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou visitar <https://mybusinessservice.surface.com>. Os nossos representantes autorizados conseguem rapidamente obter informações pormenorizadas sobre o problema que o **Cliente** tem com o **Produto** e tentarão em primeiro lugar resolver a situação por telefone e/ou remotamente. Se a **Microsoft** não conseguir resolver o problema por telefone e/ou remotamente, será fornecido ao **Cliente** um número de pedido de assistência técnica relativo à **Reclamação**, bem como instruções adicionais sobre como obter assistência para o **Seu Produto**.

O **Cliente** só deve levar ou devolver o **Seu Produto** ao **Revendedor** ou enviá-lo para qualquer morada se a **Microsoft** transmitir instruções nesse sentido. Se receber instruções da **Nossa** parte para se dirigir com o **Produto** a um centro de assistência autorizado perto de **Si** ou a um **Revendedor**, ou se receber instruções para enviar o **Produto** por correio para outra morada (tal como um entreposto autorizado), certifique-se de que inclui todos os seguintes elementos juntamente com o **Seu Produto**:

- a) O **Produto** defeituoso;

- b) Uma cópia da **Sua Nota de Encomenda**;
- c) Uma breve descrição escrita do problema que o **Cliente** está a ter com o **Produto**; e
- d) Uma menção bem visível do número do pedido de assistência técnica relativa à **Reclamação**, comunicado pela **Microsoft**.

NOTA: Se solicitarmos ao **Cliente** que envie o **Produto** para outra morada, transmitiremos instruções específicas ao **Cliente** sobre a forma como deve enviar o **Produto**. No caso de serviço de envio por correio, a **Microsoft** pagará os portes de envio de e para o local onde se encontra, se o **Cliente** seguir todas as instruções. Solicitamos ao **Cliente** que tenha cuidado ao transportar e/ou enviar o **Produto**, uma vez que a **Microsoft** não se responsabilizará por quaisquer custos de transporte ou danos resultantes do acondicionamento incorreto por parte do **Cliente**.

A **Proteção** só é disponibilizada para **Reparações** elegíveis que sejam realizadas por um serviço de assistência, **Revendedor** ou entreposto que tenha sido autorizado por **Nós**. Se o prazo de **Vigência** aplicável ao **Cliente** terminar na pendência de uma **Reclamação** aprovada, a **Proteção** ao abrigo do presente **Contrato** será prolongada até à data em que a **Reclamação** aprovada em curso tenha sido concluída de acordo com os termos e condições do presente **Contrato**.

RENOVAÇÃO

A **Proteção** ao abrigo do presente **Contrato de Prestação de Serviços** não é renovável.

TRANSMISSIBILIDADE

A **Proteção** ao abrigo do presente **Contrato de Prestação de Serviços** não pode ser transmitida pelo **Cliente** para qualquer outra parte ou produto.

CANCELAMENTO

O SEU DIREITO AO CANCELAMENTO

O **Cliente** pode cancelar o presente **Contrato** a qualquer momento, informando-**Nos** do pedido de cancelamento através dos dados de contacto abaixo indicados.

O **Cliente** pode enviar um e-mail para msepbus@microsoft.com ou contactar-**Nos** através do número de telefone indicado em <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. O **Cliente** pode ainda contactar-**Nos** por correspondência para Contract **Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda, ou utilizar o formulário de cancelamento que se encontra no final do presente documento de termos e condições.

Se o **Seu** pedido de cancelamento for apresentado no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de celebração do **Contrato**, o **Cliente** receberá um reembolso de 100% (cem por cento) do preço de aquisição/taxa do **Contrato** pago pelo mesmo, deduzido de quaisquer **Reclamações** pagas pela **Microsoft**.

Se o **Seu** pedido de cancelamento for apresentado após 30 (trinta) dias a contar da data de celebração do **Contrato**, o **Cliente** receberá um reembolso proporcional do preço de aquisição/taxa do **Contrato** pago pelo mesmo, deduzido de quaisquer **Reclamações** pagas pela **Microsoft**.

O NOSSO DIREITO AO CANCELAMENTO

Se a **Microsoft** cancelar o presente **Contrato**, notificará o **Cliente** por escrito com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de produção de efeitos do cancelamento. A referida notificação será enviada para a morada do **Cliente** constante dos **Nossos** arquivos (endereço de correio eletrónico ou físico, conforme aplicável), juntamente com o motivo e a data em de produção de efeitos do cancelamento. Se a **Microsoft** cancelar o presente **Contrato**,

O **Cliente** receberá um reembolso proporcional com base nos mesmos critérios descritos acima, não se aplicando qualquer taxa de cancelamento.

A **Microsoft** só poderá cancelar o presente **Contrato** pelos seguintes motivos:

- a) não pagamento do preço de compra/taxa do **Contrato** devido pelo **Cliente**;
- b) falsas declarações materiais e deliberadas por parte do **Cliente**; ou
- c) violação substancial dos deveres nos termos do presente **Contrato** por parte do **Cliente** em relação ao **Produto** ou à utilização do mesmo.

PROCESSO DE RECLAMAÇÕES

Procuramos sempre prestar um serviço de primeira categoria aos nossos **Clientes**. Contudo, se o **Cliente** não estiver satisfeito com o serviço, deve contactar um dos **Nossos** representantes através do número de telefone indicado em <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou por correio eletrónico para msepbus@microsoft.com.

Responderemos no prazo de cinco (5) dias úteis a contar da data em que recebemos a **Sua** reclamação. Se não for possível dar ao **Cliente** uma resposta completa no prazo referido (por exemplo, por necessidade de uma investigação mais pormenorizada), daremos ao **Cliente** uma resposta provisória, na qual **O** informaremos acerca das medidas que estão a ser tomadas para responder à **Sua** reclamação, quando será expectável ter uma resposta completa e por parte de quem. Na maioria dos casos, a **Sua** reclamação será resolvida no prazo de 4 (quatro) semanas.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

PROTEÇÃO DE DADOS

Comprometemo-nos a proteger e respeitar a privacidade do **Cliente** de acordo com a Legislação em matéria de Proteção de Dados em vigor ("Legislação"). Para efeitos da Legislação, os Responsáveis pelo Tratamento são a **Microsoft** e o **Administrador**. Ao adquirir este **Contrato de Prestação de Serviços**, o **Cliente** aceita que a **Microsoft** poderá recolher e tratar dados em **Seu** nome quando prestar os serviços contemplados neste **Contrato**.

Apresentamos de seguida um resumo das principais formas através das quais a **Microsoft** trata os **Seus** dados pessoais. Para obter mais informações, visite o **nosso** sítio Web através do endereço <https://privacy.microsoft.com>.

COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS E COM QUEM OS PARTILHAMOS

Iremos tratar os dados pessoais, ou seja, qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, que temos na **Nossa** posse relativamente ao **Cliente** das seguintes formas:

- Para fins de resolução de **Reclamações** e quaisquer outros fins relacionados. Isto poderá incluir decisões tomadas através de meios automatizados, com vista à execução do **Contrato** entre a **Microsoft** e o **Cliente**.
- Para fins de investigação ou estatísticos, tendo em vista os **Nossos** interesses legítimos: para a **Microsoft** analisar a atividade histórica, melhorar os algoritmos de classificação e ajudar a prever o impacto comercial futuro, promover os interesses comerciais, melhorar a oferta de produtos e desenvolver novos sistemas e processos e para efeitos de obrigações legais no âmbito de uma jurisdição fora da UE.
- Para disponibilizarmos informações ao **Cliente**, fornecermos produtos ou prestarmos serviços que **Nos** solicite ou que consideremos que possam interessar ao **Cliente**, sempre que o **Cliente** tenha consentido em ser contactado para esses fins.
- Para notificar o **Cliente** acerca de alterações ao **Nosso** serviço, para efeitos das **Nossas** obrigações legais e regulamentares.
- Para proteção contra fraude, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e para cumprir obrigações legais ou regulamentares gerais; isto é necessário para cumprir as **Nossas** obrigações legais e regulamentares no âmbito de uma jurisdição da UE.

DIVULGAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Podemos divulgar os **Seus** dados pessoais a terceiros envolvidos no fornecimento de produtos ou prestação de serviços à **Microsoft**, ou a prestadores que prestem serviços em **Nosso** nome. Os referidos prestadores incluem empresas do grupo, agentes, terceiros administradores, seguradoras, agências de crédito, agências de deteção de fraude, contabilistas, entidades reguladoras e outras entidades exigidas nos termos da lei.

TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

Os dados pessoais que a **Microsoft** recolhe do **Cliente** podem ser transferidos, tratados e armazenados num destino fora do Reino Unido e do Espaço Económico Europeu ("EEE"). **Atualmente**, transferimos dados pessoais para fora do Reino Unido e do EEE para os EUA. Sempre que transferirmos os **Seus** dados pessoais para fora do Reino Unido e do EEE, tomaremos todas as medidas necessárias para garantir que são tratados de forma segura e de acordo com este aviso de privacidade e com a Legislação. **Utilizamos** as "Cláusulas Contratuais-Tipo" aprovadas pela Comissão Europeia com as referidas partes de forma a proteger os dados.

OS SEUS DIREITOS

No EEE, as pessoas singulares têm diversos direitos no que respeita às suas informações pessoais. Tais direitos só se aplicam em determinadas circunstâncias e estão sujeitos a determinadas exceções legais. Entre outros, incluem o direito de solicitar uma cópia das informações pessoais que a **Microsoft** tem acerca do **Cliente**.

O **Cliente** tem o direito de:

- Opor-se ao tratamento dos **Seus** dados pessoais para efeitos de comercialização direta a qualquer momento;
- Opor-se ao tratamento dos **Seus** dados pessoais quando o tratamento for efetuado com base nos **Nossos** interesses legítimos;
- Aceder e obter uma cópia dos dados pessoais sob o **Nosso** controlo e informações relativas à forma e base do tratamento dos dados pessoais em causa;
- Solicitar o apagamento dos **Seus** dados pessoais;
- Solicitar a atualização ou correção de quaisquer dados incorretos, incompletos ou inexatos;
- Limitar o tratamento dos **Seus** dados;
- Solicitar à **Microsoft** o fornecimento dos **Seus** dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, podendo, em alternativa, solicitar a sua "portabilidade" diretamente para outro responsável pelo tratamento, mas em qualquer caso apenas quando o tratamento for efetuado com base no **Seu** consentimento ou na execução de um contrato com o **Cliente** e o tratamento for efetuado por meios automatizados;
- Apresentar uma reclamação junto da autoridade de controlo local; e
- Retirar o **Seu** consentimento a qualquer momento no caso de o tratamento ser efetuado com base no **Seu** consentimento, sem que tal afete a legalidade do tratamento baseado no consentimento antes da sua retirada.

CONSERVAÇÃO

Os **Seus** dados serão conservados apenas durante o período necessário e serão geridos de acordo com a **Nossa** política de conservação de dados. Na maioria dos casos, o período de conservação será de 10 (dez) anos após a cessação do **Contrato** ou da relação comercial com o **Cliente**, salvo se a **Microsoft** estiver obrigada a conservar os dados por período mais longo ao abrigo de requisitos comerciais, legais ou regulamentares.

Em caso de dúvidas relacionadas com a utilização dos **Seus** dados pessoais por parte da **Microsoft**, contacte-Nos através do endereço <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSIÇÕES GERAIS

- Subcontratação; Cessão da Posição Contratual.** Podemos subcontratar ou ceder a **Nossa** posição no cumprimento das **Nossas** obrigações a terceiros, mas ao fazê-lo não ficaremos isentos das **Nossas** obrigações perante o **Cliente**.
- Renúncia; Redução.** A circunstância de qualquer uma das partes não exigir ou protelar a execução de qualquer disposição do presente Contrato não constitui uma renúncia ao direito a fazê-lo. Caso uma disposição dos presentes termos e condições seja declarada ineficaz ou inválida nos termos de

qualquer lei aplicável, tal disposição será interpretada de harmonia com a referida determinação jurídica, sendo que, em todos os demais aspetos, os termos e condições manter-se-ão em pleno vigor e produzirão todos os seus efeitos.

- C. **Notificações.** O **Cliente** desde já consente expressamente em ser contactado, para todos e quaisquer efeitos, através de qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que comunique à **Microsoft**. Todas as notificações ou solicitações relacionadas com o presente **Contrato** deverão ser reduzidas a escrito, podendo ser enviadas por qualquer meio razoável, incluindo correio postal, correio eletrónico, mensagem de texto ou correio expresso por transportadora noturna reconhecida. As notificações efetuadas ao **Cliente** consideram-se entregues quando tiverem sido enviadas para o endereço de correio eletrónico que o **Cliente** nos comunicou, ou no prazo de 7 (sete) dias após o respetivo envio por correio para o endereço postal comunicado pelo **Cliente**.
- D. **Lei.** O **Contrato** é regido pelas lei de Portugal, cujos tribunais têm competência não exclusiva para dirimir quaisquer litígios entre as partes do presente **Contrato**.

ACORDO INTEGRAL

O presente **Contrato de Prestação de Serviços**, incluindo a **Nota de Encomenda**, os termos, condições, limitações, exceções e as exclusões constituem o acordo integral entre a **Microsoft** e o **Cliente**, sendo que qualquer declaração, promessa ou condição que não conste do presente documento só poderá alterar os elementos acima indicados se tal for exigido por lei.

Microsoft e Surface são marcas do grupo de empresas **Microsoft**.

Formulário de cancelamento

Se pretende cancelar o Contrato, deverá preencher e devolver este formulário.

-Enviar para Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda, ou para o e-mail msespbus@microsoft.com:

-Venho por este meio cancelar o Contrato celebrado por mim relativamente ao(s) seguinte(s) dispositivo(s):

Não tem a certeza de qual dispositivo possui? [Descubra aqui](#)

-Nome do cliente:

-Número de Série do Dispositivo:

-Assinatura do cliente

-Data