

**“MICROSOFT LAAJENNETTU LAITETURVAPALVELU”
TAI
“MICROSOFT LAAJENNETTU LAITETURVAPALVELU PLUS”**

**Kaupallinen palvelusopimus
Ehdot**

Pyydämme **Teitä** säilyttämään nämä keskeiset sopimusehdot sekä **Tilausvahvistuksen** huolellisesti yhdessä, sillä niitä tarvitaan **Sopimukseen** kohdistuvien **Vaatimusten** yhteydessä. Tämän **Sopimuksen** sisältämät tiedot on tarkoitettu hyödylliseksi apuvälineeksi, joka auttaa **Teitä** arvioimaan ja ymmärtämään, mitä **Teidän Sopimuksenne** kattaa. Mikäli **Teillä** on kysyttävää tämän **Sopimuksen** sisältämistä tiedoista tai **Teidän Turvastanne** yleisesti, olettehan yhteydessä **Meihin**.

MÄÄRITELMÄT

Tässä **Palvelusopimuksessa** seuraavilla isolla alkukirjaimella kirjoitetuilla ja lihavoiduilla sanoilla on alla mainittu merkitys:

- **“Hallinnoija”**: Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Verkkosivu: www.microsoft.com.
- **“Hallinnointipalkkio”**: summa, joka **Teidän** on maksettava **Vaatimusta** kohden tietyistä tämän **Sopimuksen** nojalla **Turvatuista** palveluista (jos sellaisia on).
- **“Jälleenmyyjä”**: myyjä, jonka **Microsoft** on valtuuttanut myymään **Teille** tämän **Sopimuksen**.
- **“Korjaus”**: toimet, joihin **Me** ryhdymme **Teidän Turvaton Tuotteenne** kunnostamiseksi, korjaamiseksi tai palauttamiseksi käyttökuntoon **Turvan piiriin** kuuluvan **Rikkoutumisen** jälkeen. **Turvaton Tuotteen Korjaamiseen** käytetyt osat voivat olla uusia, käytettyjä, kunnostettuja tai muita kuin alkuperäisen **Valmistajan** osia, jotka vastaavat alkuperäisen **Tuotteen** tehdasmäärityksiä.
- **“Korvata”, “Korvaava Tuote”**: kappale, joka toimitetaan **Teille Meidän** järjestämällä tavalla, mikäli päätämme, että **Turvattu Tuote** ei sovellu **Korjattavaksi**. Pidätämme oikeuden **Korvata Turvaton Tuotteen** uudella, uusitulla tai kunnostetulla kappaleella, joka on ominaisuuksiltaan ja toiminnoiltaan samanlainen tai vastaava. Emme takaa, että **Korvaava Tuote** on samaa mallia, kokoa, mittoja tai väriä kuin aiempi **Turvattu Tuote**.
- **“Me”, “Meitä”, “Meidän”**: osapuoli tai osapuolet, jotka ovat tämän **Sopimuksen** nojalla velvollisia tarjoamaan tämän **Sopimuksen** mukaisia palveluja sekä huolehtimaan tämän **Sopimuksen** mukaisesta hallinnoinnista **Hallinnoijana**.
- **“Palvelusopimus”, “Sopimus”**: tämä asiakirja, jossa esitetään yksityiskohtaisesti kaikki **Microsoft** Laajennettu Laiteturvapalvelu- tai **Microsoft** Laajennettu Laiteturvapalvelu Plus - **Palvelusopimuksiin** sisältyvät **Turvaa** koskevat määräykset, ehdot, poikkeukset ja rajoitukset, jotka on toimitettu **Teille Jälleenmyyjältämme** tehdyn oston yhteydessä.
- **“Rikkoutuminen”**: **Turvaton Tuotteen** mekaaninen ja/tai sähköinen vika, joka johtaa siihen, ettei se enää kykene suorittamaan sen käyttötarkoitusta, mukaan lukien materiaali- ja valmistusvirheet, mutta pois lukien tavanomaisen kulumisen, ja joka ilmenee **Tuotteen** tavanomaisessa käytössä.
- **“Laiteturvaa koskeva suunnitelma”**: tämän **Sopimuksen** mukainen **“Laiteturvaa koskevan suunnitelman vaihtoehdot”**- kohta, jonka olette valinnut ja ostanut, sellaisena kuin se ilmoitettu **Tilausvahvistuksessanne**.
- **“Te”, “Teidän”**: tämän **Sopimuksen** ehtojen mukaisesti **Turvaton Tuotteen** ostaja/omistaja.
- **“Tilausvahvistus”**: numeroitu asiakirja, joka vahvistaa tämän **Sopimuksen** ostopäivän **Turvaton Tuotteen** osalta, **Teidän** nimenne ja osoitteenne, **Sopimuksen Voimassaoloajan** sekä ostamanne **Laiteturvaa koskevan suunnitelman**. Tämä **Sopimus** ei ole voimassa ilman **Tilausvahvistusta**.
- **“Turva”, “Turvattu”**: tarkoittaa tämän **Sopimuksen** kohdassa **“Mitä Turvataan – Yleistä”** annettua merkitystä.
- **“Turvattu Tuote”, “Tuote”**: **Teidän** hankkimanne kelpoisuusvaatimukset täyttävä Microsoft Surface -sarjan laite, joka on **Turvattu** tämän **Sopimuksen** nojalla, lukuun ottamatta Surface Hub- ja Surface Duo -malleja.
- **“Vaatimus”**: **Teidän** tekemänne tämän **Sopimuksen** mukainen pyyntö **Turvan** käytöstä.
- **“Valmistaja”, “Microsoft”**: **Tuotteen** alkuperäinen **Valmistaja**. Verkkosivu: www.microsoft.com.
- **“Vastuunrajoitus”**: **Meidän** enimmäisvastuunne **Teitä** kohtaan mistä tahansa vaatimuksesta **Laiteturvaa koskevan suunnitelman Voimassaoloaikana**, kuten määritelty kohdassa **“Laiteturvaa koskevan suunnitelman vaihtoehdot”**.
- **“Voimassaoloaika”**: **Tilausvahvistuksessanne** ilmoitettu ajanjakso, jona tämän **Sopimuksen** ehdot ovat voimassa.

SOVELTAMISALUE

Tämä **Palvelusopimus** on voimassa ja ostettavissa vain Suomessa.

PALVELUSOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA – TURVAN VOIMAANTULOPÄIVÄ

Turva Rikkoutumisen varalta alkaa **Valmistajan** varaosia ja/tai työtä koskevan takuun päättyessä ja jatkuu **Tilausvahvistuksessa** ilmoitetun **Voimassaoloajan** loppuun tai siihen saakka, kunnes **Vastuunrajoituksen** enimmäismäärä on saavutettu, riippuen siitä, kumpi ajankohta on aikaisempi.

TUOTTEEN KELPOISUUSVAATIMUKSET

Jotta **Tuote** täyttäisi tämän **Palvelusopimuksen** mukaisen **Turvan** edellytykset, sen täytyy: (i) olla **Turvattu Tuote**; (ii) olla ostettu **Microsoftilta** tai valtuutetulta **Jälleenmyyjältä**; ja (iii) **Tuotteella** on oltava vähintään kahdentoista (12) kuukauden **Valmistajan** takuu.

MITÄ TURVATAAN – YLEISTÄ

Kohdan **“Palvelusopimuksen Voimassaoloaika – Turvan Voimaantulopäivä”** mukaisena **Voimassaoloaikana** **Turvan piiriin** kuuluvan vaatimuksen kohdalla tässä **Sopimuksessa** sovitaan yksinomaisen harkintamme mukaan:

- i. **Turvaton Tuotteen Korjaamiseen** tarvittavasta työstä ja/tai varaosista; tai
- ii. **Turvaton Tuotteen Korjauksen** sijasta annettavasta **Korvaavasta Tuotteesta**; tai
- iii. suoraan annettavasta **Korvaavasta Tuotteesta**, mikäli tämä on mainittu **Laiteturvaa koskevan suunnitelmanne** kuvauksessa.

Korjaamme tai **Korvaamme Tuotteenne** tämän **Sopimuksen** ehtojen mukaisesti. Mikäli päättämme **Korvata Tuotteenne**, teknologisen kehityksen myötä **Korvaavan Tuotteen** myyntihinta saattaa olla alempi kuin edeltävän **Turvaton Tuotteen**, eikä hintaeroa tämän **Sopimuksen** nojalla korvata. Kaikki tämän **Sopimuksen** mukaisesti **Korvatut** osat tai yksiköt ovat kokonaisuudessaan **Meidän** omaisuuttamme. Silloin, kun **Korjauksen** sijasta toimitetaan **Korvaava Tuote**, ei **Korvaavaan Tuotteeseen** sisälly lisävarusteita, liitännäislaitteita ja/tai oheislaitteita, jotka on integroitu **Tuotteeseen**, mutta joita **Valmistaja** ei ole toimittanut tai sisällyttänyt **Turvaton Tuotteen** alkuperäiseen myyntipakkaukseen.

Pyydämme **Teitä** katsomaan tarkemmat tiedot kohdasta "**Laiteturvaa koskevan suunnitelman vaihtoehdot**".

TÄMÄN PALVELUSOPIMUKSEN MUKAISTA TURVAA KOSKEVAT MERKITTÄVÄT TIEDOT

- A. Mikäli toimitamme **Teille Korvaavan Tuotteen**, voi jokin tai kaikki seuraavista seikoista tulla sovellettavaksi:
 - ▶ Pidätämme oikeuden korvata viallinen **Tuote** uudella, korjatulla tai kunnostetulla hyödykkeellä, joka on ominaisuuksiltaan ja toiminnoiltaan samanlainen tai vastaava, mutta joka ei välttämättä ole samaa mallia, kokoa, mittaa tai väriä kuin aiempi **Tuote**.
 - ▶ Teknologisen kehityksen myötä **Korvaavan Tuotteen** vähittäismyynti- tai markkinahinta saattaa olla alempi kuin edellisen **Tuotteen**, eikä tämän **Sopimuksen** nojalla korvata tällaista hintaeroa.
 - ▶ Kaikki tämän **Sopimuksen** nojalla **Korvatut Tuotteen** osat, komponentit tai kokonaiset yksiköt siirtyvät kokonaisuudessaan omistukseemme.
- B. Tämän **Sopimuksen** mukainen **Turva** ei **Korvaa** tai tarjoa päällekkäisiä etuja minkään **Valmistajan** voimassa olevana takuuajana. Tällöin kaikki **Valmistajan** takuun nojalla **Turvattu** on kyseisen **Valmistajan** yksinomaisella vastuulla, eikä **Turvattavissa** tämän **Sopimuksen** nojalla riippumatta siitä, kykeneekö **Valmistaja** täyttämään velvollisuutensa.
- C. Tämän **Sopimuksen** mukainen **Turva** rajoittuu tässä asiakirjassa yksityiskohtaisesti kuvattuun, **Teidän Sopimukseenne** sovellettavaan **Turvaan**. Kaikki mitä ei nimenomaisesti mainita, ei kuulu **Turvan** piiriin (mukaan lukien, mutta ei yksinomaan, Microsoftin tai Microsoftin tytäryhtiöiden erikseen tarjoamat koulutuspalvelut).
- D. **Teidän** velvollisuutenne: **Teidän** vastuullanne on varmuuskopioida kaikki ohjelmistot ja/tai tiedot säännöllisesti, erityisesti ennen tämän **Sopimuksen** nojalla **Turvattujen** palvelujen käyttöönottoa. Ohjelmistojen ja/tai tietojen siirtämiseen tai palauttamiseen käytetyt palvelut eivät ole **Turvattuja**.
- E. Mikäli valtuutettu huoltoliikkeemme ei tunnista **Rikkoutumista**, **Te** olette vastuussa kaikista huoltoon liittyvistä kustannuksista, mukaan lukien mahdolliset kuljetusmaksut.

LAITETURVAA KOSKEVAN SUUNNITELMAN (Protection plan) VAIHTOEHDOT

(Kuten **Teitä** koskevasta **Tilausvahvistuksesta** ilmenee.)

Palvelusopimustanne koskevat tiedot löytyvät osoitteesta <https://mybusinessservice.surface.com>.

Kun **Sopimus** on ostettu, se sisältää kohdassa "**Mitä Turvataan – Yleistä**" kuvatun **Turvan**, mukaan lukien **Rikkoutumisen**, ja sitä koskevat seuraavat ehdot:

SURFACE-SUUNNITELMAN NOJALLA TURVATUT TUOTTEET

Surface-sarjan laite ja kaikki muut laitteen alkuperäisessä pakkauksessa olevat laitteen osat, kuten Surface-merkkiset lisävarusteet ja virtalähde sekä siihen mahdollisesti liitetyt johdot, ovat tämän **Suunnitelman** nojalla **Turvattuja**.

SURFACE-SUUNNITELMAAN SISÄLTYVÄ TURVA

Surface-**Suunnitelmanne** nojalla saatte **Turvaa** enintään kahdelle (2) **Turvattua Tuotetta** koskevalle **Vaativuudelle**, sekä enintään yhdelle (1) **Vaativuudelle**, joka koskee Surface-merkkisiä lisävarusteita ja virtalähdettä silloin, kun ne sisältyvät laitteen alkuperäiseen pakkaukseen (alla olevan taulukon mukaisesti) **Sopimuksen Voimassaoloajana** laitteenne **Korjaamiseksi** ja/tai **Korvaamiseksi** sen **Rikkoutuessa**, **Vastuunrajoitusten** mukaisesti.

KUN SURFACE-SARJAN LAITTEEN KAHDEN (2) **VAATIVUKSEN** ENIMMÄISRAJA ON SAAVUTETTU, TÄMÄN **SUUNNITELMAN** MUKAINEN **TURVA** PÄÄTTY RIIPPUMATTA NYKYISEN **SOPIMUKSEN** MAHDOLLISET JÄLJELLÄOLEVASTA **VOIMASSAOLOAJASTA**.

TURVATUT TUOTTEET	TURVATTUJEN VAATIVUKSEN ENIMMÄISMÄÄRÄ
Surface-sarjan laite	kaksi (2)
Virtalähde ja liitäntäjohdot, kun ne sisältyvät laitteen alkuperäiseen pakkaukseen	yksi (1)
Surface-merkkiset lisävarusteet, kun ne sisältyvät laitteen alkuperäiseen pakkaukseen	yksi (1) per lisävaruste

HALLINNOINTIPALKKIO

Surface-**Suunnitelmassanne** ei veloiteta **Hallinnointipalkkiota**.

KORVAAVAA TUOTETTA KOSKEVA TURVA

Tämän **Suunnitelman** mukaisesti toimitettua **Korvaavaa Tuotetta** pidetään automaattisesti **Turvattuna Tuotteena**, johon tässä **Sopimuksessa** viitataan, ja tällaisen **Korvaavan Tuotteen Turva** jatkuu teidän **Sopimuksenne Voimassaoloajan** loppuun saakka (olettaen, että nykyistä **Voimassaoloaikaa** on jäljellä ja että **Vastuunrajoituksen** enimmäismäärää ei ole saavutettu). **Korvaavan Tuotteen** toimittaminen ei pidennä nykyisen **Sopimuksen Voimassaoloaikaa**.

VALINNAISET LISÄPALVELUT: ENNAKKOVAIHTOPALVELU (TÄMÄ LISÄPALVELU SISÄLTYY MICROSOFT LAAJENNETTU LAITTEISTOPALVELU PLUS -PALVELUUN)

Mikäli olette ostanut **Turvattulle Tuotteellenne** ennakkovaihtopalvelun, toimitamme **Teille Korvaavan Tuotteen** ("Ennakkovaihtolaite") ennen, kuin olemme vastaanottaneet viallisen **Tuotteen**. Viallinen **Tuote** on palautettava **Meille** kymmenen (10) kalenteripäivän kuluessa siitä, kun **Korvaava Tuote** on vahvistettu vastaanotetuksi, tai pidemmän ajan kuluessa, mikäli siitä on sovittu **Meidän** kanssamme. Mikäli viallista **Tuotetta** ei palauteta **Meille** vaaditun tai sovitun ajan kuluessa, **Teiltä** veloitetaan palauttamattomasta laitteesta maksu, joka vastaa **Korvaavan Tuotteen Valmistajan** vähimmäismyyntihintaa.

VALINNAISET LISÄPALVELUT: KIINTOLEVYN (SDD-KIINTOLEVY) SÄILYTTÄMINEN (TÄMÄ LISÄPALVELU SISÄLTYY MICROSOFT LAAJENNETTU LAITTEISTOPALVELU PLUS -PALVELUUN)

Mikäli olette ostanut palvelun säilyttää **Turvattun Tuotteen** Solid State Drive -kiintolevy (SDD-kiintolevy), huollettuun **Turvattuun Tuotteeseen** sisältyy uusi SDD-kiintolevy ilman lisämaksua. Tämä vaihtoehto on saatavilla vain sellaisiin **Microsoft**-laitteisiin, joissa **Turvattun Tuotteenne** tuotesivun teknisissä tiedoissa SDD-kiintolevyä markkinoidaan irrotettavana.

VALINNAISET LISÄPALVELUT: SEURAAVAN ARKIPÄIVÄN TOIMITUS (TÄMÄ LISÄPALVELU SISÄLTYY MICROSOFT LAAJENNETTU LAITTEISTOPALVELU PLUS -PALVELUUN)

Mikäli olette ostanut toimituksen, joka on perillä seuraavana arkipäivänä, **Korvaava Tuote** toimitetaan (**Meidän** määrittelemällämme tavalla) yön aikana kuljetusliikkeen avulla sijaintipaikkaanne seuraavalla tavalla:

- Yksi (1) arkipäivä **Vaativuuden** hyväksymisen jälkeen, jos **Vaativuus** on hyväksytty ennen klo 12:00 Keski-Euroopan aikaa ("CET", UTC + 1); tai
- Kaksi (2) arkipäivää, jos **Vaativuuden** on hyväksytty klo 12:00 CET jälkeen.

Yön yli toimittavia kuljetuspalveluja koskevat seuraavat ehdot:

- Mikäli aiotte valita seuraavan arkipäivän toimituksen, **Teidän** on varmistettava palvelun saatavuus paikkakunnallanne ENNEN Sopimuksen ostamista. Voitte varmistaa tämän sivustolta <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, jossa on lueteltu postinumerot, joissa tämä palvelu on saatavilla; ja
- Microsoftin** valtuuttamien yön yli toimittavien kuljetusliikkeiden saatavuus.

Näissä ehdoissa "arkipäivällä" tarkoitetaan viikonpäiviä maanantaista perjantaihin, lukuun ottamatta pyhä- tai juhlapäiviä.

MITÄ EI TURVATA – POIKKEUKSET

TÄMÄ PALVELUSOPIMUS EI TURVAA VAATIVUUKSIA, JOTKA LIITTYVÄT SEURAAVIIN TAI JOHTUVAT SEURAAVISTA:

- Tapaturmainen vahinko. Tapaturmaisella vahingolla tarkoitetaan **Tuotteen** käsittelystä aiheutunutta vahinkoa, joka johtuu **Turvattun Tuotteen** tahattomasta pudottamisesta, nesteauriosta tai näytön rikkoutumisesta.
- Olemassa olevat olosuhteet, jotka ovat tulleet tietoonne tai ovat tiedossanne ("Olemassa olevat olosuhteet", viittaavat **Tuotteeseen** liittyviin vaurioihin tai vikoihin, jotka ovat olleet olemassa ennen tämän **Sopimuksen** ostamista).
- Teidän** tai edustajanne toimesta tapahtuva **Tuotteen** virheellinen pakkaus ja/tai kuljetus, mukaan lukien **Tuotteen** riittämätön kiinnittäminen kuljetuksen aikana, jonka seurauksena **Tuote** vahingoittuu sen ollessa kuljetuksessa.
- Kaikki välilliset vahingot tai menetykset, mukaan lukien, mutta ei yksinomaan: (i) omaisuusvahingot, menetetty aika, menetetyt tiedot tai tulonmenetykset, jotka johtuvat yllä määritellyistä **Rikkoutumisesta**, määrittelemättömästä mekaanisesta/sähköisestä viasta, **Microsoftin** tai sen tytäryhtiöiden tai minkä tahansa muun osapuolen erikseen tarjoamista koulutuspalveluista tai mistä tahansa muusta **Tuotteeseen** liittyvästä vahingosta, mukaan lukien, mutta ei yksinomaan, **Tuotteen** yhteydessä käytetyt suojaamattomat laitteet; (ii) viivästykset palvelun tarjoamisesta tai kyvyttömyys tarjota palvelua mistä tahansa syystä; (iii) osien/komponenttien saatavuuden puute; (iv) kustannukset, joita **Teille** aiheutuu **Tuotteeseen** liittyvistä yksilöidyistä asennuksista, kuten kolmannen osapuolen tarjoamista jalustoista, kiinnikkeistä, laitetta varten kustomoiduista tiloista ja vastaavista; tai (v) **Korvaava Tuote**, joka on eri mallia, kokoa, mittaa tai väriä kuin alkuperäinen **Turvattu Tuote**.
- Muutokset, säädöt, muokkaukset, käsittelyt tai korjaukset, jotka on tehnyt joku muu kuin **Meidän** valtuuttamamme huoltoteknikko tai jotka eivät ole **Valmistajan** vaatimusten mukaisia.
- Jäätymisen, ylikuumenemisen, ruostumisen, korroosion, vääntymisen tai taipumisen aiheuttamat vahingot.
- Kuluminen tai **Tuotteen** suorituskyvyn asteittainen heikkeneminen.
- Tuotteen** käsittely tahallisen haitallisella, vahingoittavalla, ilkeällä, piittaamattomalla tai loukkaavalla tavalla, joka johtaa **Tuotteen** vahingoittumiseen ja/tai vioittumiseen.
- Digitaalisen sisällön ja ohjelmistojen (mukaan lukien valmiiksi ladattujen) aiheuttamat tai niistä johtuvat **Tuotteellenne** aiheutuvat vahingot tai toimintahäiriöt, joihin sisältyy rajoituksetta ohjelmistoviruksen toiminta, ohjelmistopäivitysten saatavuuden puute tai muu ohjelmistoon/digitaaliseen järjestelmään perustuva toimintahäiriö.
- Menetys, varkaus, ilkeä tai katoaminen.
- Sattumanvaraiset tapahtumat, mukaan lukien, mutta ei yksinomaan, mellakka, ydinsäteily, sota/vihamielinen toiminta tai aikomus, radioaktiivinen saastuminen, luonnonolosuhteet,

altistuminen sääolosuhteille tai luonnon aiheuttamille vaaroille, sortuma, räjähdys, törmäys toiseen esineeseen tai toisen esineen kanssa, tulipalo, kaikenlainen sade tai kosteus, salamointi, lika/hiekka tai savu, tai muu televiestintähäiriö.

- l) **Valmistajan** suosittelemien huoltotoimenpiteiden laiminlyönti, **Tuotteen** käyttö/varastointi **Valmistajan** määräysten tai ohjeiden vastaisissa olosuhteissa.
- m) **Tuotteet**, jotka kuuluvat **Valmistajan** takaisinvedon, takuun tai parantelun piiriin muotoilun tai osien puutteiden, virheellisen rakenteen tai **Valmistajan** virheen **Korjaamiseksi** riippumatta siitä, kykeneekö **Valmistaja** kustantamaan tällaiset korjaukset.
- n) **Tuotteet**, joiden sarjanumeroita on poistettu tai muutettu.
- o) **Tuotteelle** aiheutuneet kosmeettiset vauriot, kuten hankautuminen, naarmuuntuminen ja kolhiintuminen, elleivät nämä vahingot johda toimintakyvyn menettämiseen.
- p) Tavanomainen säännöllinen tai ennaltaehkäisevä kunnossapito, säätö, muutos tai huolto.
- q) Lisävarusteet tai lisäosat, joita ei ole lueteltu yllä olevassa "**Turvattu Tuote**" -kohdassa (riippumatta siitä, onko **Microsoft** alun perin toimittanut ne yhtenä pakettina).
- r) Sellaisiin osiin liittyvät kustannukset, joita ei ole suojattu **Tuotteen** alkuperäisen **Valmistajan** takuulla, tai minkä tahansa toimimattoman/ei-konekäyttöisen osan kustannukset, mukaan lukien, mutta ei yksinomaan, muoviosat tai muut osat, kuten lisäkaapelit, akut (ellei tässä **Sopimuksessa** toisin mainita), liittimet, johdot, sulakkeet, näppäimistöt, muovirungot tai -muotit, kytkimet ja johdinsarjat.
- s) Vastuu-, esine- tai henkilövahingot tai kuolemantapaukset, jotka johtuvat **Tuotteen** tai tämän **Sopimuksen** ehtojen mukaisesti

toimitetun **Korvaavan Tuotteen** toiminnasta, huollosta tai käytöstä.

- t) Kaikki kulutushyödykkeeksi tarkoitettun **Tuotteen** vioittumisesta aiheutuvat kustannukset.
- u) Kaikki **Vaativuudet**, jotka liittyvät toimittamattomaan **Tilaukseen**, lukuun ottamatta tapauksia, joissa suostumme siirtämään **Sopimuksesta** saatavan hyödyn.
- v) Kaikki **Vaativuudet**, jotka koskevat ohjelmiston tai tietojen palauttamista tai tietojen hankkimista **Tuotteesta**.
- w) Menetykset, vahingot, vastuut tai kustannukset, jotka aiheutuvat suoraan tai välillisesti vahinkoa aiheuttavan tietokoneen, tietokonejärjestelmän, tietokoneohjelmiston, haittakoodin, viruksen, prosessin tai minkä tahansa muun sähköisen järjestelmän käytöstä tai toiminnasta.
- x) Mikä tahansa tämän **Sopimuksen** mukainen **Vaativuus** tai etuus siltä osin, kun tällaisen **Vaativuuden** tai saatavan maksaminen tai etuuden tarjoaminen altistaisi **Meidät** pakotteille, kielloille tai rajoituksille Yhdistyneiden kansakuntien päätösten tai Euroopan Unionin, Yhdistyneen kuningaskunnan, Yhdysvaltojen kauppa- tai talouspakotteiden, lakien, asetusten tai muun sovellettavan lainsäädännön nojalla.
- y) Menetykset, jotka johtuvat luvattomasta pääsystä mihin tahansa järjestelmään, ohjelmistoon, laitteistoon tai laiteohjelmistoon tai niiden luvattomasta käytöstä, tietojen ja ohjelmistojen muuttamisesta, uudelleenohjelmoinnista, tuhoamisesta tai poistamisesta kaikin tavoin.

VAATIVUUKSEN ESITTÄMINEN

TÄRKEÄÄ: VAATIVUUKSEN ESITTÄMINEN EI AUTOMAATTISESTI TARKOITA, ETTÄ TUOTTEENNE RIKKOUTUMINEN ON TURVATTU TÄMÄN PALVELUSOPIMUKSEN NOJALLA. JOTTA VAATIVUUS VOIDAAN OTTAA HUOMIOON, TEIDÄN ON ENSIN OTETTAVA MEIHIN YHTEYTTÄ, JOTTA VOIMME TEHDÄ ALUSTAVAN KARTOITUKSEN TUOTTEENNE VIASTA. LUVATTOMASTA KORJAUKSESTA TAI KORJAUKSISTA TUOTTEELLENNE AIHEUTUNUTTA VAHINKOA EI KORVATA TÄMÄN SOPIMUKSEN NOJALLA.

Pyydämme pitämään **Tilaukseen** helposti saatavilla ja soittamaan meille osoitteesta <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> löytyvään puhelinnumeroon tai käymällä osoitteesta <https://mybusinessservice.surface.com>. Valtuutetut edustajamme selvittävät viipymättä **Tuotteen** kanssa ilmenevän ongelman yksityiskohdat ja yrittävät ensin ratkaista tilanteen puhelimitse ja/tai etäyhteyksin. Mikäli emme onnistu ratkaisemaan ongelmaa puhelimitse ja/tai etäyhteyksin, **Teille** annetaan **Turvan** käyttöpyyntönumero sekä lisäohjeita palvelun saamiseksi **Tuotteellenne**.

Pyydämme, että ette palauta **Tuotettanne Jälleenmyyjälle** tai lähetä **Tuotetta** minnekään, elleimme ohjeista **Teitä** tekemään niin. Mikäli kehotamme viemään **Tuotteen** lähelläsi olevaan valtuutettuun huoltoliikkeeseen tai **Jälleenmyyjälle**, tai jos **Teitä** kehotetaan lähettämään **Tuote** postitse muualle (esimerkiksi valtuutetulle jakelupisteelle), muistatthanne lähettää **Tuotteenne** mukana kaikki seuraavat tiedot:

- a) Viallinen **Tuote**;
- b) Kopio **Tilaukseen**;
- c) Lyhyt, kirjallinen kuvaus ongelmasta, joka **Teillä** on **Tuotteen** kanssa; ja
- d) Näkyvästi merkitty **Turvan** käyttöpyyntönumero, jonka saitte meiltä.

HUOMAUTUS: Mikäli edellytämme **Teitä** lähettämään **Tuotteen** postitse muualle, annamme **Teille** tarkat ohjeet sen tekemiseksi. Mikäli noudatatte kaikkia ohjeita, maksamme postikulut sijaintipaikastanne. Kehotamme **Teitä** varovaisuuteen **Tuotteen** kuljettamisessa ja/tai lähettämisessä, sillä emme ole vastuussa rahtimaksuista tai vahingoista, jotka johtuvat siitä, että **Tuote** on pakattu väärin.

Turvaa tarjotaan ainoastaan valtuuttamamme huoltoliikkeen, **Jälleenmyyjän** tai jakelupisteen suorittamiin, kelpoisuusvaatimukset täyttäviin **Korjauksiin**. Mikäli sopimuskausi päättyy hyväksytyn **Vaativuuden** aikana, tämän **Sopimuksen** mukaista **Turvaa** jatketaan siihen päivään saakka, jolloin käsittelyssä oleva hyväksytty **Vaativuus** on täytetty kokonaisuudessaan tämän **Sopimuksen** ehtojen mukaisesti.

UUSIMINEN

Tämän **Palvelusopimuksen** mukaista **Turvaa** ei voida uusia.

SIIRTOKELPOISUUS

Ette voi siirtää tämän **Palvelusopimuksen** mukaista **Turvaa** millekään toiselle osapuolelle tai tuotteelle.

PERUUTUSOIKEUS

TEIDÄN PERUUTUSOIKEUTENNE

Voitte peruuttaa tämän **Sopimuksen** milloin tahansa ilmoittamalla siitä **Meille** alla olevien tietojen mukaisesti.

Voitte lähettää **Meille** sähköpostia osoitteeseen msespbus@microsoft.com tai soittaa **Meille** osoitteesta <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> löytyvään puhelinnumeroon, tai voitte lähettää meille kirjeen postitse osoitteeseen **Sopimusten** peruutukset, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, Voitte käyttää näiden ehtojen lopussa olevaa peruutuslomaketta.

Mikäli pyyntönne **Sopimuksen** peruuttamiseksi tehdään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa **Sopimuksen** ostopäivästä, saatte täyden (100 %) palautuksen **Sopimuksen** ostohinnasta, josta on vähennetty **Meidän Teille** mahdollisesti korvaamamme **Vaatimukset**.

Mikäli pyyntönne **Sopimuksen** peruuttamiseksi tehdään kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua **Sopimuksen** ostopäivästä, saatte Pro rata -periaatteen mukaisen palautuksen **Sopimuksen** ostohinnasta, josta on vähennetty **Meidän Teille** mahdollisesti korvaamamme **Vaatimukset**.

MEIDÄN PERUUTUSOIKEUTEMME

Mikäli **Me** peruutamme tämän **Sopimuksen**, ilmoitamme siitä **Teille** kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen **Sopimuksen** peruutuksen voimaantulopäivää. Ilmoitus lähetetään tiedossamme olevaan osoitteeseen (sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen tapauskohtaisesti), ja ilmoituksessa esitetään irtisanomisen syy ja voimaantulopäivä. Mikäli **Sopimuksen** peruuttaminen tapahtuu **Meidän** toimestamme, saatte Pro rata -periaatteen mukaisen palautuksen, joka perustuu edellä mainittuihin kriteereihin, eikä peruutusmaksua tällöin peritä.

Voimme peruuttaa tämän **Sopimuksen** vain seuraavista syistä:

- ette ole suorittanut tämän **Sopimuksen** ostohintaa;
- olette tahallisesti antanut vääriä tietoja; tai
- olette rikkonut olennaisesti tämän **Sopimuksen** mukaisia ehtoja liittyen **Tuotteeseen** tai sen käyttöön.

VALITUSMENETTELY

Tarkoituksenamme on aina tarjota **Teille** ensiluokkaista palvelua. Mikäli ette kuitenkaan ole tyytyväinen, voitte tehdä asiasta ilmoituksen edustajillemme osoitteesta <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> löytyvään puhelinnumeroon tai sähköpostitse osoitteeseen msespbus@microsoft.com.

Vastaamme viiden (5) työpäivän kuluessa siitä, kun olemme vastaanottaneet valituksenne. Mikäli emme kykene antamaan Teille kattavaa vastausta tässä ajassa (esimerkiksi silloin, kun tapaus vaatii yksityiskohtaista selvitystä), annamme Teille väliaikaisen vastauksen, jossa kerromme, mitä valituksenne käsittelemiseksi on tehty, sekä milloin ja keneltä voitte odottaa kattavaa vastausta. Useimmissa tapauksissa valituksenne ratkaistaan neljän (4) viikon kuluessa.

YKSITYISYYS JA TIETOSUOJA

TIETOSUOJA

Olemme sitoutuneet suojaamaan ja kunnioittamaan yksityisyyttänne voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ("Lainsäädäntö") mukaisesti. Lainsäädännön mukaisia Rekisterinpitäjiä ovat **Microsoft** ja **Hallinnoija**. Ostamalla tämän **Palvelusopimuksen** hyväksytte, että voimme kerätä ja käsitellä tietojanne tarjotessamme tämän **Sopimuksen** mukaisia **Palveluja**. Alla on yhteenveto keskeisimmistä tavoista, joilla käsittelemme henkilötietojanne. Lisätietoja on saatavilla verkkosivuillamme osoitteessa <https://privacy.microsoft.com>.

HENKILÖTIETOJEN KÄYTTÖTARKOITUKSET

Käsittelemme hallussamme olevia **Teihin** liittyviä henkilötietoja, eli mitä tahansa tunnistettaviin tai tunnistettavissa oleviin luonnollisiin henkilöihin liittyviä tietoja seuraavilla tavoilla:

- Vaatimusten** käsittelemiseksi sekä muiden siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Tällaisiin toimenpiteisiin voi kuulua automatisoidusti tehtyjä päätöksiä **Meidän** ja **Teidän** välisen **Sopimuksen** täyttämiseksi.
- Tutkimus- tai tilastointitarkoituksiin, oikeutettujen etujemme perusteella: aiemman toimintamme analysoimiseksi, luokitusalgoritmien parantamiseksi, tulevien liiketoimien ennakoimisen parantamiseksi, kaupallisten etujemme edistämiseksi, tuotetarjonnan parantamiseksi, uusien järjestelmien ja prosessien kehittämiseksi sekä EU:n ulkopuoliseen lainkäyttöalueeseen perustuvien oikeudellisten velvoitteidemme täyttämiseksi.
- Tarjotaksemme **Teille** tietoja, tuotteita tai palveluja, joita pyydät **Meiltä** tai jotka mielestämme voisivat kiinnostaa **Teitä**, mikäli olette antanut suostumuksenne yhteydenottoihin kyseistä tarkoitusta varten.
- Ilmoittaaksemme **Teille** palveluidemme muutoksista lakisääteisten velvoitteidemme täyttämiseksi.
- Petosten, rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämiseksi sekä EU:n alueella sijaitsevaan lainkäyttöalueeseen perustuvien oikeudellisten velvoitteidemme täyttämiseksi.

HENKILÖTIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Saatomme luovuttaa henkilötietojanne kolmansille osapuolille, jotka ovat osallisina tuotteiden tai palvelujen tarjoamiseen **Meille**, tai palveluntarjoajille, jotka tuottavat palveluja puolestamme. Tällaisia tahoja ovat esimerkiksi konserniyhtiöt, edustajat, kolmannen osapuolen ylläpitäjät, vakuutusenantajat, luottolaitokset, petostentorjuntavirastot, kirjanpitäjät, valvontaviranomaiset sekä muut lainsäädännön nojalla edellytetyt tahot.

KANSAINVÄLISET TIEDONSIIRROT

Keräämiämme henkilötietoja voidaan siirtää, käsitellä ja tallentaa Yhdistyneen kuningaskunnan ja Euroopan talousalueen ("ETA") ulkopuolella. Tällä hetkellä siirrämme henkilötietoja Yhdistyneen kuningaskunnan ja ETA-alueen ulkopuolelle Yhdysvaltoihin. Mikäli siirrämme henkilötietojanne Yhdistyneen kuningaskunnan ja ETA:n ulkopuolelle, ryhdymme kaikkiin tarvittaviin toimiin varmistaaksemme, että tietojen käsittely tapahtuu turvallisesti sekä tämän

tietosuojailmoituksen ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Mainittujen osapuolten kanssa käytämme Euroopan komission hyväksymiä 'Vakiosopimuslausekkeita' tietojen suojaamiseksi.

OIKEUTENNE

ETA-alueella asuvilla henkilöillä on useita oikeuksia henkilötietoihinsa liittyen. Näitä oikeuksia sovelletaan vain tietyissä olosuhteissa, jonka lisäksi niitä koskevat tietyt lakisäateiset poikkeukset. Oikeuksiin kuuluu oikeus pyytää kopio hallussamme olevista, **Teitä** koskevista henkilötiedoista.

Teillä on oikeus:

- Milloin tahansa vastustaa henkilötietojenne käyttöä suoramarkkinointitarkoituksiin;
- Vastustaa henkilötietojenne käyttöä silloin, kun käyttö perustuu **Meidän** oikeutettuihin etuihimme;
- Saada pääsy hallussamme oleviin henkilötietoihin ja saada niistä kopio sekä saada tietoa siitä, miten ja millä perusteella henkilötietojanne käsitellään;
- Pyytää henkilötietojenne poistamista;
- Pyytää päivittämään tai korjaamaan puutteelliset, vajaat tai epätarkat tiedot;
- Rajoittaa henkilötietojenne käyttöä;
- Pyytää **Meitä** toimittamaan henkilötietonne **Teille** jäsennellyssä, yleisesti käytössä olevassa, koneellisesti luettavassa muodossa, tai pyytää henkilötietojenne "siirtämistä" suoraan toiselle rekisterinpitäjälle, kuitenkin vain silloin, kun käsittely perustuu suostumukseenne tai kanssanne tehdyn **Sopimuksen** täyttämiseen ja kun käsittely tapahtuu automatisoidusti;
- Tehdä valitus paikalliselle tietosuojaviranomaiselle; ja
- Peruuttaa suostumukseenne henkilötietojen käsittelyyn milloin tahansa silloin, kun käsittely perustuu annettuun suostumukseen, sen kuitenkaan rajoittamatta suostumukseen perustuvan käsittelyn lainmukaisuutta ennen suostumuksen peruuttamista.

TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN

Tietojanne ei säilytetä pidempään kuin on tarpeen, ja niitä hallinnoidaan tietojen säilyttämiskäytäntömme mukaisesti. Useimmissa tapauksissa säilytysaika on kymmenen (10) vuotta **Sopimuksen** tai liikesuhteen päättymisestä, elleivät liiketoimintaan tai lainsäädäntöön liittyvät vaatimukset edellytä **Meitä** säilyttämään tietoja tätä pidempään.

Mikäli **Teillä** on kysyttävä henkilötietojenne käyttöön liittyen, otattehan **Meihin** yhteyttä osoitteessa <https://privacy.microsoft.com>.

YLEISET EHDOT

- Alihankintasopimus; Siirrettävyys. Voimme solmia alihankintasopimuksia tai siirtää velvollisuuksiemme täyttämisen kolmansille osapuolille, emmekä näin tehdessämme vapaudu velvollisuuksistamme Teitä kohtaan.**
- Oikeuksista luopuminen; Erotettavuus.** Yhdenkään osapuolen laiminlyönti tai viivästys tämän **Sopimuksen** ehtojen täyttämässä ei merkitse luopumista kyseisestä oikeudesta. Mikäli jokin näistä ehdoista todetaan täytäntöönpanokelvottomaksi tai pätemättömäksi jonkin sovellettavan lain nojalla, kyseistä ehtoa tulkitaan voimassa olevan oikeuskäytännön mukaisesti. Muilta osin ehdot pysyvät sellaisenaan voimassa.
- Tiedonannot. Täten annatte nimenomaisen suostumukseenne ilmoittamaanne puhelinnumeroon, postiosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen tapahtuviin yhteydenottoihin. Kaikki tähän Sopimukseen liittyvät tiedonannot tai pyynnöt tehdään kirjallisesti, ja ne voidaan tehdä millä tahansa asianmukaisella tavalla, kuten postitse, sähköpostitse, tekstiviestillä tai kaupallisen, yön yli toimittavan kuljetuspalvelun kautta. Teille osoitetut tiedonannot katsotaan toimitetuiksi lähetettyämme ne Teille ilmoittamaanne sähköpostiosoitteeseen tai seitsemän (7) päivän kuluttua niiden postittamisesta ilmoittamaanne postiosoitteeseen.**
- Laki.** **Sopimukseen** sovelletaan Suomen lakia. Suomalaisilla tuomioistuimilla on toimivalta käsitellä tämän **Sopimuksen** osapuolten välisiä riitoja. Toimivalta ei ole kuitenkaan yksinomainen.

SOPIMUS KOKONAISUUDESSAAN

Tämä **Palvelusopimus**, mukaan lukien **Tilausvahvistus**, sopimusehdot, rajoitukset ja poikkeukset, edustavat kokonaisuudessaan **Meidän** ja **Teidän** välistä yhteisymmärrystä, eikä mikään tässä **Sopimuksessa** mainitsema väite, lupaus tai ehto muuta sen sisältöä, ellei laki sitä edellytä.

Microsoft ja Surface ovat **Microsoft**-yhtyräryhmän tavaramerkkejä.

Peruutuslomake

Mikäli haluatte peruuttaa Sopimuksen, pyydämme Teitä täyttämään ja palauttamaan tämän lomakkeen.

-Sopimuksen peruuttaminen, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, tai sähköpostitse msespb@microsoft.com:

-Täten peruutan Sopimuksen, jonka olen tehnyt seuraavasta laitteesta:
Ettekö ole varma, mikä laite Teillä on? [Selvitä malli täältä](#)

-Asiakkaan nimi:

-Laitteen sarjanumero:

-Asiakkaan allekirjoitus (vain, jos lomake täytetään paperisena)

-Päivämäärä