

„УДЪЛЖЕН ПЛАН НА MICROSOFT ЗА БИЗНЕС ХАРДУЕР“

Правила и условия по Търговски договор за обслужване – Механична повреда

Благодарим Ви, че наскоро закупихте Удължен план за хардуер на Microsoft. Съхранявайте настоящия документ с правила и условия („Договор за обслужване“, „Договор“) заедно с Документа, удостоверяващ покупката, на сигурно място, тъй като те ще са необходими в случай на Иск. Информацията, съдържаща се в настоящия договорен документ, е предназначена да служи като ценен справочник, който да Ви помогне да разберете КАКЪВ Е ОБХВАТЪТ НА ПОКРИТИЕТО по Вашия Договор.

ДЕФИНИЦИИ

В настоящия Договор следните думи с главни букви имат посоченото значение –

- **„Ние“, „Нас“, „Наш“, „Доставчик“, „Задължено лице“, „Администратор“:** страните или страната, задължена да предоставя обслужване по настоящия Договор в качеството на доставчик/задължено лице по договора за обслужване, както и да извършва административни дейности по настоящия Договор в качеството на Администратор по настоящия Договор, която е Microsoft.
- **„Производител“, „Microsoft“:** производителят на оригиналното оборудване, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ирландия. Уеб сайт www.microsoft.com.
- **„Търговец на дребно“:** продавачът, който е оторизиран от Нас да Ви продаде настоящия Договор.
- **„Вие“, „Ваш“:** купувачът/собственикът на Продукта(ите), покрити от настоящия Договор.
- **„Продукт(и)“:** артикулът(ите), който сте закупили първоначално, или по Наша преценка Заместващ артикул, който е с покритие по настоящия Договор.
- **„Ограничение на отговорността“:** максималният размер на отговорността за един иск и общо по време на Срока на Плана, както е посочено в „Опции на плана за покритие“ и „Ограничение на отговорността“.
- **„Оригинална покупна цена“:** сумата, която сте платили за Продукта(ите) с покритие; без приложимите данъци и/или такси, както е посочено във Вашия Документ, удостоверяващ покупката.
- **„Документ, удостоверяващ покупката“:** оригиналната разписка за покупка, предоставена на мястото на продажба, която потвърждава датата на покупка на Договора за обслужване и Продукта.
- **„Срок“:** периодът от време, в който са действителни разпоредбите на настоящия Договор, както е посочено на Вашето Обобщение на покритието.
- **„Иск“:** претенция за плащане по Покритието за повреди, предявена срещу Нас в съответствие с настоящия Договор.
- **„Повреда“:** механична и/или електрическа неизправност, водеща до невъзможност за работа по предназначение на Вашия Продукт, включително дефекти в материалите или изпълнението, възникващи при нормална употреба на Продукта.
- **„Ремонт“:** действията, които предприемаме, за да поправим, ремонтираме или възстановим Вашия Продукт до състояние на изправна работа след Повреда с покритие. Частите, използвани за Ремонт на Продукта, може да не са оригинални части на Производителя или да са нови, втора употреба или обновени части, които притежават същите технически характеристики като частите в оригиналния Продукт.
- **„Замяна“ или „Заместващ(и) продукт(и)“:** артикул, предоставен на Вас по Наша организация, в случай че **преценим**, че оригиналният дефектен **Продукт** не подлежи на **Ремонт**. **Задължаваме се да положим максимални усилия да Ремонтираме продукта, но си запазваме правото да Заменим дефектния Продукт по Наша преценка с нов, възстановен или обновен модел с еднакви или сходни характеристики и функции и не даваме гаранции, че Заместващият продукт ще е от същия модел или със същия размер, измерения или цвят като предишния Продукт.**
- **„Обобщение на покритието“:** първата страница от Вашия онлайн акаунт в Microsoft, както е посочено в „Опции на плана за покритие“, която потвърждава Вашето покритие по настоящия План.
- **„План“:** Договорът между Вас и Нас, чието съществуване се доказва от настоящия документ с правила и условия, Документа, удостоверяващ покупката, и Вашето Обобщение на покритието.

СРОК НА ДОГОВОРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ – ДАТА НА ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПОКРИТИЕТО

Покритието за повреди влиза в сила при изтичане на гаранцията на Производителя за оригинални резервни части и/или за труд, като действието му продължава до края на Вашия Срок или до достигане на Ограничението на отговорността, което от двете настъпи първо.

ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОДУКТА

За да отговаря на изискванията за Покритие (определени по-долу) по настоящия Договор, стоката трябва: (а) да е закупена от оторизиран Търговец на дребно; (б) да има гаранция от Производителя с минимален срок от 12 (дванадесет) месеца; и (в) да няма покритие по друга застраховка, гаранция и/или договор за обслужване, предоставящ същите ползи като посочените в настоящия документ.

ОБХВАТ НА ПОКРИТИЕТО – ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

В случай на застрахователен иск за **Повреда** по време на **Срока** настоящият **Договор за обслужване** предвижда: (i) необходимия труд и/или части за **Ремонт** на **Продукта**; ИЛИ (ii) по **Наша** преценка **Замяна** на **Продукта** вместо **Ремонт**. За пълни подробности вижте раздела „ОПЦИИ НА ПЛАНА ЗА ПОКРИТИЕ“, който е приложен за **Вашия Договор за обслужване**.

ВАЖНИ БЕЛЕЖКИ ОТНОСНО ПОКРИТИЕТО ПО НАСТОЯЩИЯ ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

A.

Ако **Ви предоставим Заместващ продукт**:

- ▶ **Запазваме** си правото да заменим дефектен **Продукт** с нов, възстановен или обновен артикул със същите характеристики и функции, който може да не е от същия модел или със същия размер, измерения или цвят като предишния **Продукт**.
- ▶ Евентуалните технологични напредъци може да доведат до предоставяне на **Заместващ продукт** с по-ниска продажна или пазарна цена

от предишния **Продукт**, като настоящият **Договор за обслужване** не предвижда възстановяване на разликата в цената във **Ваша** полза в такива случаи.

- ▶ Всички части или компонентни на **Продукта** или цели апарати, **Заменени** съгласно разпоредбите на настоящия **Договор за обслужване** стават изцяло **Наша** собственост.
- ▶ В никакъв случай НЕ се включват или предоставят аксесоари, приставки и/или периферни устройства във връзка със **Заместващ продукт**.

B. ПОКРИТИЕТО ПО НАСТОЯЩИЯ **ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ** НЕ ЗАМЕНЯ И НЕ ПРЕДОСТАВЯ ДУБЛИРАЩИ СЕ ПОЛЗИ ПО ВРЕМЕ НА ПЕРИОДА НА ВАЛИДНА ГАРАНЦИЯ ОТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. По време на този период отговорност за всичко, което е покрито от гаранцията от производителя, носи само производителя, като НЕ се предоставя допълнително покритие по настоящия **Договор за обслужване**, независимо от това дали производителят може да изпълни своите задължения.

C. ПОКРИТИЕТО ПО НАСТОЯЩИЯ **ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ** Е ОГРАНИЧЕНО ДО ИЗРИЧНО ПОСОЧЕНИЯ ОБХВАТ В НАСТОЯЩИЯ ДОКУМЕНТ, КАКТО Е ПРИЛОЖИМО ЗА **ВАШИЯ ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**. НЕ се предоставя покритие за нищо, което НЕ е изрично посочено в настоящия документ (включително, но не само, обучителни услуги, предоставяни отделно от **Microsoft** или от определени от **Microsoft** лица).

D. **ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ:** **Вие** носите отговорност за редовното създаване на резервни копия на всички софтуери и/или данни, особено преди започване на услуги, обхванати от настоящия **Договор за обслужване**. НЕ се предоставя покритие за услуги по прехвърляне или възстановяване на софтуери и/или данни.

ОПЦИИ НА ПЛАНА ЗА ПОКРИТИЕ

(както е посочено във Вашето Обобщение на покритието и както е приложимо за Вас)

Можете да намерите **Вашето Обобщение на покритието** на адрес: <https://support.microsoft.com/bg-bg/hub/4339296/surface-for-business-help>

ПЛАН ЗА SURFACE:

Ако е закупен План за Surface (както е посочено във Вашия Документ, доказващ покупката), покритието включва посоченото в раздел „ОБХВАТ НА ПОКРИТИЕТО – ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ“ по-горе.

ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА: По време на Срока на Вашия План максималната сума, която сме длъжни да изплатим във връзка с всички Искове по настоящия Договор, е:

- *Общо ограничение на ремонтите:* неограничен брой ремонти на Вашия Продукт с покритие до размера на Оригиналната покупна цена на Продукта с покритие. След достигане на това общо ограничение на ремонтите Нашите задължения се считат за изпълнени и покритието по Вашия План се прекратява.
- *Ограничение за Заместващ продукт:* до 1 (един) заместващ продукт на Вашия Продукт с покритие, в случай че преценим, че Продуктът с покритие не подлежи на ремонт. Ако Вашият Продукт вече е бил заменен веднъж поради Повреда, Нашите задължения за покритие на Повреди се считат за изпълнени и покритието за Повреди по Вашия План се прекратява.

ЗАБЕЛЕЖКА – ОТНОСНО ЗАМЯНА ПО „ПЛАН ЗА SURFACE“: Единствено Ние преценяваме дали дефектният Продукт да бъде Ремонтиран или Заменен. Ако бъде предоставен Заместващ продукт, той се счита за Продукта с покритие, както е посочено в разпоредбите на настоящия Договор, и ако Срокът му все още не е изтекъл и Ограничението на отговорността не е достигнато, действието на Покритието за Заместващия продукт автоматично продължава до края на Срока. **ЗАБЕЛЕЖКА:** *Срокът не се удължава при Ремонт или Замяна.*

Ако решим да предоставим Заместващ продукт, може да предоставим разширена услуга за замяна. Ако предлагаме разширена услуга за замяна, Заместващият продукт ще Ви бъде доставен преди получаване на дефектния Продукт от Наша страна. В ЗАМЯНА НА ТОВА ДЕФЕКТНИЯТ ПРОДУКТ ТРЯБВА ДА БЪДЕ ВЪРНАТ НА НАС В СРОК ДО 10 (ДЕСЕТ) КАЛЕНДАРНИ ДНИ ОТ ПОТВЪРДЕНАТА ДОСТАВКА НА ЗАМЕСТВАЩИЯ ПРОДУКТ. Ако дефектният Продукт не Ви бъде върнат в срок до 10 (десет) календарни дни от потвърдената доставка на Заместващия продукт, ще Ви бъде начислена такса за невърнато устройство в размер на предложената от производителя цена на дребно на Заместващия продукт. ЗАПАЗВАМЕ СИ ПРАВОТО ДА ЗАМЕНИМ ДЕФЕКТНИЯ ПРОДУКТ С НОВ, ВЪЗСТАНОВЕН ИЛИ ОБНОВЕН АРТИКУЛ СЪС СЪЩИТЕ ИЛИ СХОДНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ И ФУНКЦИИ, КОЙТО МОЖЕ ДА НЕ Е ОТ СЪЩИЯ МОДЕЛ ИЛИ СЪС СЪЩИЯ ЦВЯТ КАТО ПРЕДИШНИЯ ПРОДУКТ С ПОКРИТИЕ.

ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

В допълнение към посоченото в раздел „ОПЦИИ НА ПЛАНА ЗА ПОКРИТИЕ“, както е приложимо за Вашия План, нито Ние, нито Търговецът на дребно носи отговорност за случайни или последващи щети, включително, но не само: материална щета, загубено време или загубени данни, произтичащи от Повреда на който и да е Продукт или оборудване, от закъснения в извършването на услуга или от невъзможност за предоставяне на услуга, или от липсата на части/компоненти за Ремонт.

ИЗКЛЮЧЕНИЯ ОТ ОБХВАТА НА ПОКРИТИЕТО

НАСТОЯЩИЯТ ДОГОВОР НЕ ОБХВАЩА ИСКОВЕ ВЪВ ВРЪЗКА СЪС ИЛИ ПО ПОВОД:

- | | |
|---|--|
| <p>(a) съществуващи състояния, причинени от или известни на Вас („Съществуващи състояния“ се отнася до щети или дефекти, свързани с Продукта, които са съществували преди закупуването на настоящата паница);</p> <p>(b) неправилно опаковане и/или транспортиране от Ваша страна или от страна на Ваш представител, водещо до повреда на</p> | <p>Продукта по време на превоз, включително неправилно закрепване по време на транспортиране;</p> <p>(c) модификации, настройки, промени, манипулации или ремонти, извършени от лице, различно от оторизиран от Нас сервизен техник;</p> |
|---|--|

- (d) всяка последваща загуба, включително, но не само: (i) материална щета, загубено време, загубени данни или пропуснати доходи в резултат на дефинирана Повреда или случайна повреда, недефинирана механична/електрическа неизправност, обучителни услуги, предоставяни отделно от Microsoft или свързани с него лица, или всякакъв друг вид повреда на Продукта или свързана с него повреда; включително, но не само, оборудване без покритие, използвано във връзка с Продукта; (ii) закъснения при предоставяне на услуги или невъзможност за предоставяне на услуга по каквато и да е причина; (iii) неналичност на части/компоненти; (iv) разходи, направени от Вас във връзка с персонализирани монтаж за поставяне на Продукта, например стойки, подставки, персонализирани ниши и т.н. на трети лица; или (v) Заместващ продукт, който е от различен модел или с различен размер, измерения или цвят от предишния Продукт.
- (e) повреда от замръзване или прегряване;
- (f) нормално износване;
- (g) умишлена работа с Продукта по вреден, злонамерен, безразсъден или обиден начин, което води до повреда и/или неизправност в Продукта;
- (h) вируси, вандализъм, загуба, кражба или злонамерено действие или изчезване;
- (i) ръжда, корозия, изкривяване, огъване;
- (j) животни (включително домашни любимци), обитаване от животни или инфестация с насекоми;
- (k) непредвидими събития, включително, но не само: бунт, ядрена радиация, война/враждебни действия или радиоактивно замърсяване, условия на околната среда, излагане на климатични условия или опасности от природата; срутване, експлозия или сблъсък на или с друг предмет; пожар, всякакъв вид валеж или влажност, мълния, мръсотия/пясък, дим, ядрена радиация, радиоактивно замърсяване, бунт, война, враждебни действия, правителствено действие или неизправност в интернет или друг вид телекомуникации;
- (l) случайна повреда, което означава физическа повреда на Продукта след внезапен и непредвиден инцидент, който засяга функционалността на Вашия Продукт и не е изрично изключен по друг начин от настоящия Договор;
- (m) неизвършване на препоръчаната от Производителя поддръжка, експлоатация/съхранение на Продукта в условия, които не отговарят на спецификациите или инструкциите на Производителя;
- (n) неправилно използване на електричеството и колебанията на мощността;
- (o) продукт(и), който е обект на изземване, гаранция или преработка за отстраняване на недостатъци в дизайна или компонентите от Производителя, неправилна конструкция, грешка на Производителя или във всички случаи, в които се прилагат задължителните гаранции по българското законодателство за защита на потребителите;
- (p) продукт(и), чиито серийни номера са премахнати или променени;
- (q) последващи щети или забавяне при предоставяне на услуга по настоящия Договор за обслужване или загуба на употреба или данни през периода, в който Продуктът е в оторизиран сервиз или на друго място, докато се очакват части за него, одобрени от Нас;
- (r) проблеми, които не представляват Повреда, включително, но не само: несъвършенства, шумове, скърцане или козметична повреда („Козметична повреда“ означава повреда или промяна във външния вид на Продукта, която не пречи или възпрепятства нормалната експлоатационна функция на Продукта, например драскотини, ожулвания или промени в цвета, текстурата или покритието);
- (s) нормална периодична или превантивна поддръжка, обучение на потребителя или корекции на конфигурацията;
- (t) обслужване на Продукта, което е покрито от гаранция, друг договор за обслужване, който се предоставя от лице, различно от Нас;
- (u) аксесоари и периферни устройства (например сменяеми клавиатури) или приставки, които са от съществено значение за основната функция на Продукта, но не са предоставени и включени от Производителя в комплекта и към оригиналната продажба на Продукта;
- (v) несъвършенства на екрана/монитора, включително, но не само: послеизображения на CRT, LCD, LED или плазмени екрани, причинени от видео игри, продължително показване на един или повече видеосигнали или напукани екрани;
- (w) разходи за загубени компоненти (освен ако не са покрити от законова гаранция) или всяка неработна/неелектрическа част, включително, но не само: пластмасови части или други части, например аксесоарни кабели, батерии (освен ако не е посочено друго в настоящия Договор), конектори, шнурове, предпазители, клавиатури, пластмасови корпуси или кожуси, ключове и кабели;
- (x) Иск, във връзка с който не е предоставен Документ, удостоверяващ покупката, освен когато се съгласим да прехвърлим ползата от Плана;
- (y) Иск за възстановяване на софтуер или данни или за извличане на данни от Вашия Продукт.

КАК СЕ ПРЕДЯВЯВА ИСК

ВАЖНО: ПРЕДЯВЯНЕТО НА ИСК НЕ ОЗНАЧАВА ЗАДЪЛЖИТЕЛНО, ЧЕ ПОВРЕДАТА НА ВАШИЯ ПРОДУКТ Е С ПОКРИТИЕ ПО ВАШИЯ ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ. За да бъде разгледан Искът, трябва първо да се свържете с Нас за първоначална диагностика на проблема с Вашия Продукт. **ПОКРИТИЕТО ПО НАСТОЯЩИЯ ДОГОВОР ОТПАДА, АКО ИЗВЪРШИТЕ НЕОТОРИЗИРАНИ РЕМОНТИ.**

Изпълнявайте следните процедури, за да получите оторизация и обслужване във възможно най-кратък срок и във всички случаи в срок до 14 (четинадесет) работни дни от настъпването на инцидента по Иска. Неизпълнението на тези процедури може да доведе до по-ниско обезщетение, ако изтеклото време е в Наш ущърб.

При предявяване на Иск Microsoft ще Ви зададе въпроси за него и характера на Повредата. Дължни сте да отговорите на тези въпроси вярно и възможно най-добре и да се постараете да не предоставяте неверни данни, тъй като, ако не предоставите точна информация, това може да доведе до прекратяване на Вашия План.

За най-добро обслужване пригответе Документа, удостоверяващ покупката, и Ни се обадете на телефонния номер, който е посочен на адрес: <http://support.microsoft.com/go/customer-service-phone-numbers>. Нашите оторизирани представители незабавно ще Ви помолят за подробности за проблема, който имате с Продукта, и първо ще се опитат да разрешат ситуацията по телефона и/или дистанционно. Ако не успеем да разрешим проблема по телефона и/или дистанционно, ще Ви бъде предоставен номер на заявка за обслужване по Иск и допълнителни инструкции за това как да получите обслужване за Вашия Продукт.

Не носете или връщайте Вашия Продукт на Търговеца на дребно и не изпращайте Вашия Продукт никъде, освен ако не Ви кажем да го направите. Ако Ви кажем да занесете Продукта в оторизиран сервиз близо до Вас или при Търговец на дребно или ако Ви кажем да изпратите Продукта по пощата до друго място (например оторизиран складов център), уверете се, че сте включили следните неща към Вашия Продукт:

- (1) дефектния Продукт;
- (2) копие от Вашия Документ, удостоверяващ покупката;
- (3) кратко писмено описание на проблема, който имате с Продукта; и
- (4) номерът на заявка за обслужване по Иск, който Ви предоставихме, посочен на видно място.

ЗАБЕЛЕЖКА: Ако изискваме да изпратите Продукта по пощата до друго място, ще Ви предоставим изрични инструкции за това как да изпратите Продукта. За пощенска услуга ще платим за изпращането от Вашия адрес и обратно, ако изпълните всички инструкции. Препоръчваме Ви да внимавате при транспортиране и/или изпращане на Продукта, тъй като не носим отговорност за транспортни разходи или щети, произтичащи от неправилно опаковане от Ваша страна или от страна на Вашия упълномощен представител. Продуктът остава на Ваша отговорност, докато не бъде получен от Microsoft.

Не включвайте аксесоари, игри или други лични вещи, когато изпращате Вашия Продукт на Microsoft за обслужване, тъй като Microsoft не носи отговорност за тях.

Покритието се предоставя само за допустими видове обслужване, които се извършват от сервиз, Търговец на дребно или складов център, който е оторизиран от Нас. Ако Вашият Срок изтече по време на разглеждането на одобрен Иск, действието на Покритието за повреди по настоящия Договор ще бъде удължено до датата, на която одобреният Иск е уважен изцяло в съответствие с правилата и условията на настоящия Договор.

ВАЖНО: НЕ ОТВАРЯЙТЕ ПРОДУКТА. ОТВАРЯНЕТО НА ПРОДУКТА МОЖЕ ДА ПРИЧИНИ ПОВРЕДА, КОЯТО НЕ Е ОБХВАНАТА ОТ НАСТОЯЩИЯ ДОГОВОР, И МОЖЕ ДА ДОВЕДЕ ДО НЕДОПУСТИМОСТ НА ВАШИЯ ПРОДУКТ ДО ОБСЛУЖВАНЕ ДОРИ СРЕЩУ ЗАПЛАЩАНЕ. САМО MICROSOFT ИЛИ ОТОРИЗИРАН ДОСТАВЧИК НА СЕРВИЗНИ УСЛУГИ, ОДОБРЕН ОТ НАС, МОЖЕ ДА ИЗВЪРШВА ОБСЛУЖВАНЕТО НА ПРОДУКТА.

ОТГОВОРНОСТИ НА MICROSOFT

- (a) След като върнете Вашия Продукт, Microsoft ще го провери.
- (b) Вашите пощенски разходи ще бъдат възстановени от Microsoft, ако Искът е валиден и пощенските разходи не са предварително платени.
- (c) Ако Microsoft установи, че е възникнала неизправност във Вашия Продукт, както е описано в настоящия План, Microsoft ще го Ремонтира или Замени (по преценка на Microsoft). Microsoft ще направи това безплатно. Заместващият продукт може да е обновен апарат или функционално еквивалентен Продукт. Ако Microsoft Замени Вашия Продукт, той става Наша собственост, а Заместващият продукт е Ваша собственост и има покритие, продължаващо до изтичане на Срока на Плана, при условие че не е достигнато Ограничението на отговорността.

ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ

За да получавате обслужване или поддръжка по настоящия План, приемате:

- (a) да предоставяте на Microsoft серийния номер на Вашия Продукт.
- (b) да предоставяте на Microsoft информация за симптомите и причините за проблемите с Вашия Продукт.
- (c) да отговаряте на исканията за информация, включително, но не само, за модела на Вашия Продукт, аксесоарите, свързани или инсталирани на Вашия Продукт, показаните съобщения за грешка, действията, предприети преди възникването на проблема с Продукта, и мерките, предприети за разрешаване на проблема.
- (d) да актуализирате софтуера на Продукта до последната издадена версия, преди да заявите обслужване по иск.
- (e) да изпълнявате инструкциите, дадени Ви от Microsoft, включително, но не само, да не изпращате на Microsoft продукти и аксесоари, които не подлежат на Ремонт или Замяна, и да опаковате Вашия Продукт в съответствие с инструкциите за изпращане.
- (f) В случай на замяна трябва да Ни изпратите Вашия дефектен Продукт в срок до 10 (десет) календарни дни от доставката на Заместващия продукт. Ако не Ни върнете дефектния Продукт в срок до 10 (десет) календарни дни от получаване на Заместващия продукт, ще Ви бъде начислена такса за невърнато устройство в размер на предложената от Производителя цена на дребно на Заместващия продукт.
- (g) **ВИЕ НОСИТЕ ОТГОВОРНОСТ ЗА РЕДОВНОТО СЪЗДАВАНЕ НА РЕЗЕРВНО КОПИЕ НА ВСИЧКИ СОФТУЕРИ И ДАННИ, КАКТО И ПРЕДИ ЗАПОЧВАНЕ НА РЕМОТ. НАСТОЯЩИЯТ ПЛАН НЕ ПОКРИВА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СОФТУЕР ИЛИ ДАННИ ИЛИ ИЗВЛИЧАНЕ/ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ДАННИ ОТ/ВЪВ ВАШИЯ ПРОДУКТ, КАТО НИЕ НЕ МОЖЕМ ДА ПРЕХВЪРЛЯМЕ ДАННИ В ЗАМЕЩАЩОТО УСТРОЙСТВО, КОЕТО МОЖЕ ДА ВИ Е ПРЕДОСТАВЕНО. В НИКАКЪВ СЛУЧАЙ НЕ НОСИМ ОТГОВОРНОСТ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СОФТУЕР ИЛИ ДАННИ ИЛИ ЗА ИЗВЛИЧАНЕ НА ДАННИ ОТ ПРОДУКТ.**

ПОДНОВЯВАНЕ

Настоящият План не може да се поднови след изтичане на Вашия Срок.

ПРЕХВЪРЛЯНЕ

Нямате право да прехвърлите покритието по настоящия План на друго лице или продукт.

ПРЕКРАТЯВАНЕ

ВАШЕТО ПРАВО НА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Имате право по всяко време да прекратите настоящия План, като Ни уведомите с молба за прекратяване.

Можете да Ни пишете на: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ирландия, или да Ни се обадите на телефонния номер, посочен на адрес: <http://support.microsoft.com>, или да Ни изпратите имейл на адрес: msepbus@microsoft.com. Можете да пишете на български език.

ПЕРИОД ЗА РАЗМИСЪЛ

Ако Вашата молба за прекратяване е отправена в срок до 30 (тридесет) дни от датата на закупуване на Плана, платената от Вас покупна цена ще Ви бъде възстановена в пълен размер (100%), при условие че през този период не са предявени искове.

СЛЕД ПЕРИОДА ЗА РАЗМИСЪЛ

Ако Вашата молба за прекратяване е отправена след изтичане на 30 (тридесет) дни от датата на закупуване на Плана, ще получите пропорционално възстановяване на платената от Вас покупна цена, при условие че през този период не са предявени искове.

НАШЕТО ПРАВО НА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Ако прекратим настоящия План, ще Ви уведомим писмено най-малко 30 дни преди датата на влизане в сила на прекратяването. Това предизвестие ще бъде изпратено на Вашия адрес (имейл или физически адрес, както е приложимо), с който разполагаме в Нашия архив, като в него ще е посочена причината и датата на влизане в сила на прекратяването. Ако прекратим настоящия План, ще получите пропорционално възстановяване въз основа на същите критерии като посочените по-горе и няма да бъде начислена такса за прекратяване.

Имаме право да прекратим настоящия План само на следните основания:

- (а) неплащане на Плана, удължената гаранция, покупната цена/такса от Ваша страна,
- (б) умишлено предоставяне на неверни данни от Ваша страна, или
- (в) съществено нарушение на задълженията по настоящия План от Ваша страна във връзка с Продукта или неговото използване.

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Искаме винаги да Ви предоставяме първокласно обслужване. Ако обаче не сте доволни от обслужването, уведомете един от Нашите представители, като се обадите на телефонния номер, посочен на адрес: <http://support.microsoft.com> или изпратите имейл на адрес: msepbus@microsoft.com. Комуникацията с Нас се осъществява на български език.

Ще Ви отговорим в срок до 5 (пет) работни дни от получаването на Вашата жалба. Ако не е възможно да Ви дадем пълен отговор в този срок (например защото е нужно подробно разследване), ще Ви дадем междинен отговор, в който е посочено какви действия са предприети във връзка с Вашата жалба, кога да очаквате пълен отговор и от кого. В повечето случаи Вашата жалба ще бъде уважена в срок до 4 (четири) седмици.

Ако ще Ни отнеме повече от 4 (четири) седмици, ще Ви уведомим кога да очаквате отговор.

Ако след изтичане на 8 (осем) седмици не **сте** получили отговор или не **сте** удовлетворени от отговора, който **сте** получили, **имате** право да се обърнете към:

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, ГР. СОФИЯ
Адрес: гр. София, ПК 1000, пл. "Славейков" №4А, ет.3, 4 и 6
тел.: 02/9330565
факс: 02/9884218
info@kzp.bg
<https://www.kzp.bg/>

или

Омбудсмана за финансови услуги (Financial Services Ombudsman), който разглежда жалби от „допустими жалбоподатели“, включително частни лица, еднолични търговци и малки дружества с годишен оборот, по-малък от 3 милиона евро.

Допълнителна информация е достъпна на адрес: <https://www.financialombudsman.ie>
Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29
Телефонен номер: 1890 88 20 90 или от чужбина: +353 1 6620899
Имейл: enquiries@financialombudsman.ie

ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

Имаме ангажимент да защитаваме и зачитаме поверителността **Ви** в съответствие с действащото Законодателство за защита на данните („Законодателство“). За целите на Законодателството Администраторът на данни е **Microsoft**. По-долу е изложено обобщение на основните начини, по които обработваме **Вашите** лични данни. За повече информация вижте **Нашия** уеб сайт на адрес: Microsoft.com/privacy.

КАК ИЗПОЛЗВАМЕ ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ И С КОГО ГИ СПОДЕЛЯМЕ

Обработваме личните данни, т.е. всяка информация, свързана с физическо лице, което е или може да бъде идентифицирано, която **съхраняваме** за **Вас**, по следните начини:

- За целите на обработка на искове и други свързани с това цели. Това може да включва решения, взети чрез автоматизирани средства, относно изпълнението на договора между **Нас** и **Вас**.
- За целите на предлагане на подновяване, както и за изследователски или статистически цели, т.е. за **Нашите** законни интереси: за да **можем** да анализираме минали дейности, да подобряваме оценъчните алгоритми, да помагаме при предвиждането на бъдещото въздействие върху бизнеса, да подпомагаме развитието на други търговски интереси, да подобряваме предлагането на продукти и да разработваме нови системи, както и за изпълнение на законовите задължения, базирани на юрисдикция извън ЕС.
- За да **Ви** предоставяме информация, продукти или услуги, които заявявате от **Нас** или които **смятаме**, че може да **Ви** интересуват, при условие че сте дали съгласие да се свързват с **Вас** за такива цели.
- За да **Ви** уведомяваме за промени в **Нашите** услуги, т.е. за изпълнение на **Нашите** закони и регулаторни задължения.
- За да предпазваме от измами, пране на пари, финансиране на тероризъм и да изпълняваме общите закони или регулаторни задължения, т.е. това е необходимо, за да изпълняваме **Нашите** закони и регулаторни задължения, базирани на юрисдикция в ЕС.

РАЗКРИВАНЕ НА ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ

Имаме право да разкриваме **Вашите** лични данни пред трети лица, ангажирани с предоставянето на продукти или услуги на **Нас**, или пред доставчици на услуги, които извършват услуги от **Наше** име. Те включват групи от дружества, партньори във взаимозависим маркетинг, агенти, администратори трети лица, застрахователи, презастрахователи, кредитни агенции, агенции за откриване на измами, оценители на застрахователни загуби, адвокати, счетоводители, регулаторни органи и други, които се изискват по закон.

МЕЖДУНАРОДНИ ТРАНСФЕРИ НА ДАННИ

Имаме право да прехвърляме **Вашите** лични данни до места извън Европейското икономическо пространство („ЕИП“). Когато **прехвърляме** личните **Ви** данни извън ЕИП, **ще** гарантираме, че те се обработват по сигурен начин и в съответствие с настоящата декларация за поверителност и Законодателството.

ВАШИТЕ ПРАВА

Имате право:

- a) на възражение срещу обработката на **Вашите** лични данни за целите на директен маркетинг по всяко време;
- b) на възражение срещу обработката на **Вашите** лични данни, когато обработката се основава на **Нашите** законни интереси;
- c) на достъп и получаване на копие от личните данни под **Наш** контрол и информация за начина и основанията, на което се обработват тези лични данни;
- d) на подаване на искане за изтриване на **Вашите** лични данни;
- e) да поискате да актуализирате или коригирате неадекватни, непълни или неточни данни;
- f) на ограничение на обработката на **Вашите** данни.
- g) да **Ни** помолите да **Ви** предоставим **Вашите** лични данни в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, или **можете** да поискате те да бъдат „пренесени“ директно на друг администратор на данни, но във всеки случай само когато обработката се основава на **Вашето** съгласие или на изпълнение на договор с **Вас** и обработката се извършва чрез автоматизирани средства;
- h) на подаване на жалба до местния орган по защита на данните;
- i) да оттеглите **Вашето** съгласие по всяко време, когато обработката се основава на **Вашето** съгласие, без да се засяга законността на обработването въз основа на съгласие преди неговото оттегляне.

СЪХРАНЕНИЕ

Вашите данни няма да бъдат съхранявани по-дълго, отколкото е необходимо, и ще бъдат управлявани в съответствие с **Нашата** политика за съхранение на данни. В повечето случаи съхранението ще бъде за период от 10 (десет) години след изтичане на договора или прекратяване на деловите отношения с **Вас**, освен ако не **сме** длъжни да запазим данните за по-дълъг период поради делови, закони или регулаторни изисквания.

Ако имате въпроси за използването на **Вашите** лични данни от **Наша** страна, свържете се със служителя по защита на данните. Вижте уеб сайта (Microsoft.com/privacy) за пълните данни за адрес.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1. **Подизпълнение.** Имаме право да възлагаме на подизпълнители или да прехвърляме изпълнението на **Нашите** задължения на трети лица, но това няма да **Ни** освобождава от **Нашите** задължения към **Вас**.

2. **Отказ от права; Делимост на клаузите.** Ако една от страните не изиска от другата страна да изпълни която и да е разпоредба от настоящия договор, това няма да засегне пълното ѝ право да изиска изпълнението на същата разпоредба по всяко време след това. Освен това отказът на една от страните от правото на неустойка за нарушение на която и да е разпоредба от настоящия договор не се приема и не се счита за отказ от самата разпоредба. В случай че която и да е разпоредба от настоящите правила и условия се окаже неприложима или недействителна съгласно приложим закон или бъде обявена за такава от приложимо съдебно решение, нейната неприложимост или недействителност няма да доведе до неприложимост или недействителност на настоящите общи условия като цяло, като в такъв случай съответните разпоредби ще бъдат изменени и тълкувани така, че най-добре да постигат целите на неприложимата или недействителната разпоредба в обхвата на приложимото законодателство или приложимите съдебни решения.
3. **Известия.** Изрично се съгласявате да се свързвате с Вас за всякакви цели на всеки телефонен номер или физически или електронен адрес, който Ни предоставите. Всички известия или заявки, свързани с настоящия Договор, трябва да са в писмена форма и може да се изпращат по всички разумни начини, включително по пощата, имейл, факс, текстово съобщение или лицензирана куриерска служба. Известията до Вас се считат за доставени, когато Ви бъдат изпратени на имейл адреса (и се върне електронно потвърждение за доставен имейл) или факс номера (при потвърждение на успешно предаване), който сте Ни предоставили, или в случай на лично предаване или с установена куриерска услуга, при получаване или при отказ да бъде получено.
4. **Право.** Приложимото право за Договора е законодателството на България, като българските съдилища имат неизключителна компетентност върху разглеждането на споровете между Страните по настоящия Договор.

ЦЯЛОСТНО СПОРАЗУМЕНИЕ

Настоящият Договор за обслужване, включително Документа, удостоверяващ покупката, правилата, условията, ограниченията и изключенията, както и Вашия Документ, удостоверяващ покупката, представляват ЦЯЛОТО СПОРАЗУМЕНИЕ между Нас и Вас, като не съществува декларация, обещание или условие, което не се съдържа в настоящия договор, което може да измени тези документи, освен ако това не се изисква по закона.