

»RAZŠIRJENI PAKET ZA POSLOVNO STROJNO OPREMO MICROSOFT«

Pogoji in določila komercialne servisne pogodbe – mehanska okvara

Zahvaljujemo se Vam za Vaš nedavni nakup »Razširjenega paketa za strojno opremo Microsoft«. Prosimo Vas, da ta pomemben dokument s pogoji in določili (**»Servisna pogodba«, »Pogodba«**) in Dokazilo o nakupu hranite skupaj na varnem mestu, saj bodo ti potrebni ob vložitvi Zahtevka. Informacije, ki jih vsebuje ta Pogodbena dokumentacija, služijo kot dragocen referenčni vodnik, s pomočjo katerega lahko ugotovite in razumete KAJ POKRIVA Vaša Pogodba.

OPREDELITVE

V besedilu te pogodbe, imajo naslednje besede sledeči pomen –

- **»Mi«, »Nam«, »Naš/e«, »Ponudnik«, »Dolžnik«, »Administrator«:** stranka ali stranke, ki se obvezujejo k zagotavljanju storitev po tej Pogodbi, kot ponudnik/dolžnik servisne pogodbe, pa tudi za upravljanje administracije po tej Pogodbi, kot Administrator servisne pogodbe, ki je podjetje Microsoft.
- **»Proizvajalec«, »Microsoft«:** Proizvajalec izvorne opreme, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irska. Spletišče www.microsoft.com.
- **»Trgovec«:** prodajalec, ki smo ga pooblastili, da vam proda to Pogodbo.
- **»Vi«, »Vaš/e«:** kupec/lastnik Izdelka(-ov), ki ga/jih ta Pogodba krije.
- **»Izdelek/ki«:** artikel(-li), ki ste ga prvotno kupili ali, po Naši presoji, Nadomestni artikel, ki ga zagotovimo Mi, kar je po tej Pogodbi krito.
- **»Omejitev odgovornosti«:** zgornja meja odgovornosti za vsak posamezni ali celotni zahtevek v Času trajanja Paketa, kot navedeno v »Možnosti paketa kritja« in v »Omejitve odgovornosti«.
- **»Prvotna nakupna cena«:** znesek, ki ste ga plačali za krit Izdelek(-ke); razen kakršnih koli veljavnih davkov in/ali stroškov, kot je navedeno na Vašem Dokazilu o nakupu.
- **»Dokazilo o nakupu«:** prvotno potrdilo o nakupu, ki ga prejmete na prodajnem mestu in, ki potrjuje datum nakupa servisne pogodbe in izdelka.
- **»Čas trajanja«:** časovno obdobje, v katerem so določila te Pogodbe veljavna, kot je to navedeno v Vašem Povzetku Kritja.
- **»Zahtevek«:** zahteva za naše plačilo v zvezi s kritjem okvare v skladu s to Pogodbo.
- **»Okvara«:** mehanska in/ali električna napaka Vašega Izdelka, ki preprečuje izvajanje njegove predvidene funkcije, vključno z napakami v materialu ali pri izdelavi; ki se pojavljajo med običajno uporabo Izdelka.
- **»Popravilo«:** ukrepi, ki jih izvedemo, da popravimo, odpravimo ali obnovimo Vaš Izdelek v dobro delujoče stanje po kriti okvari. Deli, uporabljeni za Popravilo Izdelka so lahko novi, rabljeni, prenovljeni ali ne-originalni deli Proizvajalca, ki ustrezajo tovarniškim specifikacijam prvotnega Izdelka.
- **»Nadomestiti« ali »Nadomestilo(-a)«:** artikel, ki Vam ga preko Našega dogovora zagotovimo v primeru, da ugotovimo, da prvotni okvarjeni Izdelek ni primeren za Popravilo. Razumno si bomo prizadevali za Popravilo, a si, po Naši lastni presoji, pridržujemo pravico za Nadomestitev okvarjenega Izdelka z novim, predelanim ali prenovljenim modelom z enakimi ali podobnimi značilnostmi in funkcionalnostmi ter ne dajemo nobenega jamstva, da bo Nadomestilo enakega modela, velikosti, dimenzij ali barve, kot prejšnji Izdelek.
- **»Povzetek kritja«:** prva stran Vašega spletnega Microsoftovega računa, kot je navedeno v »Možnosti paketa kritja«, ki potrjuje Vaše kritje po tem Paketu.
- **»Paket«:** Pogodba med Vami in Nami, evidentirana s tem dokumentom pogojev in določil, Dokazilo o nakupu in Vaš Povzetek Kritja.

ČAS TRAJANJA SERVISNE POGODBE – DATUM ZAČETKA VELJAVNOSTI KRITJA

Kritje za okvaro se prične ob poteku Proizvajalčevih originalnih delov in/ali garancije za delo, ter se nadaljuje za preostanek Vašega Časa trajanja, ali dokler se ne doseže Omejitev odgovornosti, katero nastopi prej.

UPRAVIČENOST IZDELKA

Da bi lahko bili upravičen do Kritja (opredeljenega spodaj) po tej Pogodbi, mora blago biti: (a) kupljeno pri pooblaščenem Trgovcu; (b) imeti najmanj dvanajst- (12) mesečno garancijo Proizvajalca

KAJ JE KRITO – SPLOŠNO

Med Časom trajanja, v primeru zahtevka za Okvaro, ta Servisna pogodba predvideva: (i) delo in/ali dele, potrebne za Popravilo Izdelka; ALI (ii) po Naši lastni presoji, Nadomestilo za Izdelek namesto takšnega Popravila. Oglejte si razdelek »MOŽNOSTI PAKETA KRITJA«, ki velja za Vašo Servisno pogodbo, za vse podrobnosti. .

POMEMBNA OPOZORILA GLEDE KRITJA PO TEJ SERVISNI POGODBI

- A. Če Vam zagotovimo Nadomestilo:
- ▶ Si pridržujemo pravico za nadomestitev okvarjenega Izdelka z novim, predelanim ali prenovljenim artiklom z enakimi ali podobnimi značilnostmi in funkcionalnostmi, ki morda ne bo enakega modela, velikosti, dimenzij ali barve, kot prejšnji Izdelek.
 - ▶ Zaradi tehnološkega napredka se lahko zgodi, da bo Nadomestilo imelo nižjo maloprodajno ali tržno ceno od prejšnjega Izdelka in, v tem primeru, Vam Servisna pogodba ne zagotavlja nobenega povračila za takšno razliko v ceni.
 - ▶ Vsak in vsi deli, komponente ali celotne enote Izdelka, Nadomeščene v skladu z določbami te Servisne pogodbe bodo postale Naša lastnina v vsej svoji celoti.
 - ▶ V vseh primerih, dodatki, priključki in/ali periferne naprave NISO vključene ali zagotovljene v povezavi z Nadomestilom.
- B. KRITJE, OPISANO PO TEJ SERVISNI POGODBI, NE BO NADOMESTILO ALI ZAGOTOVILO NOBENIH PODVOJENIH UGODNOSTI MED KATERIM KOLI VELJAVNIM GARANCIJSKIM OBDOBJEM PROIZVAJALCA. Med takšnim obdobjem je, kar koli, kar je krito v okviru garancije proizvajalca, v izključni pristojnosti proizvajalca in NI krito po tej Servisni pogodbi, ne glede na proizvajalčevo zmožnost izpolnjevanja njenih obveznosti.

- C. KRITJE PO TEJ **SERVISNI POGODBI** JE OMEJENO NA TO, KAR JE NATANČNO OPISANO V TEM DOKUMENTU, KOT SE UPORABLJA ZA **VAŠO SERVISNO POGODBO**. Kar koli, kar tukaj NI natančno izraženo, NI krito (vključno z, a ne omejeno na katere koli storitve usposabljanja, ki jih **Microsoft** ali **Microsoftovi** pooblaščenici zastopniki ponujajo ločeno).
- D. **VAŠE ODGOVORNOSTI**: **Vaša** odgovornost je, da redno delate varnostne kopije vsake/vse programske opreme in/ali podatkov; še posebno pred začetkom katere koli od storitev, ki so krite po tej **Servisni pogodbi**. Programska oprema in/ali prenos podatkov ali storitve obnovitve NISO krite.

MOŽNOSTI PAKETA KRITJA

(Kot je navedeno na Vašem Povzetku Kritja in, ki zadevajo Vas)

Vaš Povzetek Kritja lahko najdete na <https://support.microsoft.com/sl-si/hub/4339296/surface-for-business-help>

PAKET SURFACE:

V primeru nakupa Paketa Surface (kot je navedeno na Vašem Dokazilu o nakupu), kritje vključuje tisto, kar je opisano zgoraj v razdelku »KAJ JE KRITO – SPLOŠNO«.

OMEJITEV ODGOVORNOSTI: Med Časom trajanja Vašega Paketa, je najvišji znesek, ki smo ga dolžni plačati v povezavi z vsemi Zahtevki, v skladu s to Pogodbo:

- *Omejitev skupnih popravil*: neomejena popravila za Vaš kriti Izdelek, do zneska, ki je enak Prvotni Nakupni ceni kritega Izdelka. Ko se ta omejitev skupnih popravil doseže, se Naše obveznosti smatrajo za izpolnjene in se kritje v skladu z Vašim Paketom zaključuje.
- *Omejitev nadomestil*: do eno (1) nadomestilo Vašega kritega Izdelka, v primeru, da ugotovimo, da vašega kritega Izdelka ni mogoče popraviti. Če smo Vaš Izdelek enkrat že nadomestili zaradi Okvare, se Naše obveznosti za kritje Okvare smatrajo izpolnjene in se Kritje okvare v skladu z Vašim Paketom zaključuje.

OBVESTILO – O NADOMESTILIH V OKVIRU KATEREGA KOLI »PAKETA SURFACE«: Določitev, ali bomo okvarjen Izdelek Popravili ali Nadomestili, bo prepuščena Naši lastni presoji. Če se zagotovi Nadomestilo, se to smatra kot kriti »Izdelek«, kot je navedeno v določbah te Pogodbe, in, če Čas trajanja pogodbe še ni potekel in Omejitev Odgovornosti ni bila izpolnjena, se Kritje za Nadomestni Izdelek samodejno nadaljuje za preostanek Časa trajanja. *OPOMBA*: *Popravilo ali Nadomestilo ne podaljšata Časa trajanja te pogodbe.*

Če se odločimo za zagotovitev Nadomestila, lahko zagotovimo storitev predčasne zamenjave. Če Vam ponudimo storitev predčasne zamenjave, Vam bomo Nadomestni Izdelek predčasno dostavili, še preden sami prejmemo okvarjen Izdelek. V ZAMENO, NAM MORATE OKVARJEN IZDELEK VRNITI V ROKU DESETIH (10) KOLEDARSKIH DNI, OD POTRDILA O DOSTAVI NADOMESTNEGA IZDELKA. Če Nam okvarjenega Izdelka v roku desetih (10) koledarskih dni od potrdila o dostavi Nadomestnega Izdelka ne vrnete, Vam bo določena pristojbina za nevrnjeno napravo, ki je enaka maloprodajni ceni Nadomestnega Izdelka. PRIDRŽUJEMO SI PRAVICO ZA NADOMESTITEV OKVARJENEGA IZDELKA Z NOVIM, PREDELANIM ALI PRENOVLJENIM ARTIKLOM Z ENAKIMI ALI PODOBNIMI ZNAČILNOSTMI IN FUNKCIONALNOSTMI, KI MORDA NE BO ENAKEGA MODELA ALI BARVE KOT PREJŠNJI KRITI IZDELEK.

KAJ NI KRITO – IZLOČITVE

POGODBA NE KRIJE NOBENIH ZAHTEVKOV POVEZANIH Z ALI, KI IZHAJAJO IZ:

- | | |
|--|--|
| <p>(a) Prej-obstojećih stanj, ki so nastala ali so Vam znana («Prej-obstoječa stanja» se nanašajo na škodo ali okvare, povezane z izdelkom, ki so obstajale preden je bila ta Pogodba kupljena);</p> <p>(b) Neustreznega pakiranja in/ali prevoza z Vaše strani ali s strani Vašega predstavnika, kar je povzročilo škodo na Izdelku med tranzitom, vključno z neustreznim zavarovanjem Izdelka med prevozom;</p> <p>(c) Sprememb, prilagoditev, predelav, rokovanja ali popravila, ki bi jih izvršil kdor koli drugi, razen servisnega tehnika, ki ga pooblastimo Mi;</p> <p>(d) Kakršne koli Posredne Škode, vključno z, a ne omejeno na: (i) materialno škodo, izgubljen čas, izgubljene podatke ali izgubljen dohodek, ki je posledica opredeljene Okvare, ali AD dogodek, kakršno koli neopredeljeno mehansko/električno napako, storitve usposabljanja, ki jih Microsoft ali njegove podružnice ponujajo ločeno, ali katero koli drugo vrsto škode na ali v povezavi z izdelkom; vključno z, a ne omejeno na vsakršno ne-krito opremo, uporabljeno v povezavi z izdelkom; (ii) zamude pri nudenju servisa ali nezmožnost nudenja servisa iz katerega koli razloga; (iii) nerazpoložljivost katerega koli od delov/komponent; (iv) kakršne koli stroške, ki so za Vas nastali v povezavi z namestitvijo Izdelka prilagojeno po meri, kot so stojala, okvirji ter prilagojena niše tretjih strank, ter podobno; ali (v) Nadomestilo, ki je drugega modela, velikosti, dimenzije ali barve, kot prejšnji Izdelek. Ne sprejemamo nobene odgovornosti ali škode na lastnini ali</p> | <p>poškodbe ali smrti katere koli stranke (strank), ki izhajajo iz delovanja, vzdrževanja ali uporabe Izdelka ali Nadomestila na podlagi določb te Police;</p> <p>(e) Škodo zaradi zamrznitve ali pregrevanja;</p> <p>(f) Normalne obrabe;</p> <p>(g) Namernega postopanja z Izdelkom na kvaren, škodljiv, zlonameren, nepremišljen ali žaljiv način, katerega posledica je škoda in/ali okvara le-tega;</p> <p>(h) Virusov, vandalizma, izgube, kraje ali neprimerne vedenja ali izginotja;</p> <p>(i) Rje, korozije, izkrivljanja, upogibanja;</p> <p>(j) Živali (vključno s hišnimi ljubljenci), naselitve živali ali napada insektov;</p> <p>(k) Naključnih dogodkov; vključno z, a ne omejeno na: nemire, jedrsko sevanje, vojno/sovražna dejanja ali radioaktivno kontaminacijo, okoljske razmere, izpostavljenost vremenskim pogojem ali nevarnostim narave; sesutje, eksplozijo ali trk drugih predmetov ali z drugimi predmeti; ogenj, katero koli vrsto padavin ali vlage, strelo, umazanijo/pesek, dim, jedrsko sevanje, radioaktivno kontaminacijo, nemire, vojno, sovražna dejanja, vladne akte, ali nepravilno delovanje interneta ali drugih telekomunikacij;</p> <p>(l) Kakršne koli nenamerne škode, kar pomeni fizično škodo na Izdelku po nenadni ali nepričakovani nesreči, ki vpliva na</p> |
|--|--|

- funkcionalnost Vašega Izdelka in ni drugače izrecno izključena iz te Pogodbe, na kakršen koli način;
- (m) Pomanjkljivega izvajanja Proizvajalčevega priporočenega vzdrževanja, upravljanja/hrambe Izdelka v pogojih, ki niso v specifikacijah ali navodilih Proizvajalca;
 - (n) Neustrezne uporaba elektrike ali nihanja napetosti;
 - (o) Izdelka(-ov) za katere velja Proizvajalčev preključ, garancija ali predelava za popravilo zasnove ali pomanjkljivosti komponent, neustrezna zgradba, napaka Proizvajalca ali v vsakem primeru, kjer po potrošniški zakonodaji veljajo pravna jamstva;
 - (p) Izdelka(-ov) z odstranjenimi ali spremenjenimi serijskimi številkami;
 - (q) Vsakršne posredne škode ali zamude pri nujenju servisa po tej Servisni pogodbi, ali nezmožnosti uporabe ali izgube podatkov v časovnem obdobju v katerem je Izdelek pri pooblaščenem serviserju ali drugače čaka na dele, kot smo jih odobrili;
 - (r) Težav, ki niso vezane na Okvaro; vključno z, a ne omejeno na: pomanjkljivosti, hrup, škripanje ali Kozmetično škodo (*«Kozmetična škoda» se nanaša na škodo ali spremembe na fizičnem videzu Izdelka, ki ne otežuje ali ovira normalnega funkcionalnega delovanja Izdelka; kot so praske, odrgnine ali spremembe barve, teksture ali zaključnega sloja*);
 - (s) Normalnega periodičnega ali preventivnega vzdrževanja, izobraževanja uporabnikov ali prilagoditev vzpostavitve;
 - (t) Vsakršnega servisa Izdelka, ki ga krije garancija, druga servisna pogodba, ki jo zagotavlja katere druga stranka razen Nas;
 - (u) Dodatke in periferne naprave (kot so odstranljive tipkovnice) ali priključke, ki so bistveni za osnovno delovanje Izdelka, a jih Proizvajalec ni zagotovil in priložil embalaži in prvotni prodaji Izdelka;
 - (v) Pomanjkljivosti zaslona/monitorja: vključno z, a ne omejeno na: vtisnjene podobe v CRT, LCD, LED ali plazma zaslone, ki jih povzročijo video igre, podaljšan prikaz enega ali več video signalov; ali razpoke na zaslonih;
 - (w) Strošek izgubljenih komponent (razen, če so krite s pravnim jamstvom) ali vsak nedejavni/neelektrični del; vključno z, a ne omejeno na: plastične dele ali druge dele, kot so dodatni kabli, baterije (razen, če je v tej Pogodbi navedeno drugače), konektorji, vrvice, varovalke, tipkovnice, plastično ohišje ali kalupi, stikala in ožičenje;
 - (x) Odgovornost ali škodo na lastnini ali poškodbe ali smrt katere koli osebe, ki izhajajo iz delovanja, vzdrževanja ali uporabe Izdelka;
 - (y) Kakršnega koli Zahtevka, kjer ni zagotovljenega Dokazila o nakupu, razen kjer se strinjamo s prenosom ugodnosti Paketa;
 - (z) Kakršnega koli Zahtevka za obnovitev programske opreme ali podatkov, ali za pridobitev podatkov iz Vašega Izdelka.

KAKO VLOŽITI ZAHTEVEK

POMEMBNO: ODDAJA ZAHTEVKA NE POMENI AVTOMATIČNO, DA JE OKVARA VAŠEGA IZDELKA KRITA PO VAŠI SERVISNI POGODBI. Da bi se Zahtevke upošteval, se morate najprej obrniti na Nas, za začetno diagnozo Vaše težave z Vašim Izdelkom. PO TEJ POGODBI NI KRITJA, ČE NEPOOBLAŠČENA POPRAVILA OPRAVITE SAMI.

Prosimo, da upoštevate naslednje postopke, da bi prejeli pooblastila ali servis čim je to razumno mogoče in vsekakor v štirinajstih (14) delovnih dneh od pojava dogodka za Zahtevke. Neupoštevanje teh postopkov lahko zmanjša razpoložljivo nadomestilo, če smo s pretečenim časom oškodovani.

Ko vložite Zahtevke, Vam bo Microsoft postavil vprašanja o Vašem Zahtevku in naravi kakršne koli Okvare. Na ta vprašanja morate odgovoriti iskreno in po svojih najboljših zmožnostih ter primerno poskrbeti, da ne pride do napačnih prikazovanj, saj lahko zagotavljanje netočnih informacij razveljavi vaš Paket.

Za najboljšo storitev, imejte pripravljeno Vaše Dokazilo o nakupu in Nas pokličite na telefonsko številko, ki jo lahko najdete na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Naši pooblaščenih zastopniki bodo takoj pridobili podrobnosti glede težave, ki se pojavlja pri Vašem Izdelku in bodo situacijo najprej poskušali razrešiti preko telefona in/ali na daljavo. Če bomo pri reševanju težave preko telefona in/ali na daljavo neuspešni, vam bomo posredovali *Številko zahteve za servis* in nadaljnja navodila o tem, kako dobiti servis za Vaš Izdelek.

Prosimo, da Vašega Izdelka ne nesete ali vrnete k Trgovcu ali ga kamor koli pošljete, razen če vam Mi tako ne naročimo. Če Vam naročimo, da nesete Izdelek k pooblaščenemu serviserju v Vaši bližini ali k Trgovcu, ali če Vam naročimo, da po pošti pošljete Izdelek drugam (kot je pooblaščen skladiščni center), vas prosimo, da Vašemu Izdelku zagotovo priložite sledeče:

- (1) Okvarjen Izdelek;
- (2) Kopijo Dokazila o nakupu;
- (3) Kratek pisni opis težave s katero se pri Izdelku srečujete; in
- (4) Vidni zapis Vaše *Številke zahteve za servis*, ki smo Vam jo dali.

OPOMBA: Če bomo zahtevali, da Izdelek pošljete drugam, Vam bomo posredovali natančna navodila o tem, kako izdelek Poslati. Za storitve pošiljanja, bomo krili prevoz do in od Vaše lokacije, če boste sledili vsem navodilom. Pozivamo vas, da ste pri prevozu in/ali odpremi Vašega Izdelka previdni, saj ne odgovarjamo za kakršne koli stroške prevoza ali škodo zaradi neustreznega pakiranja z Vaše strani ali s strani Vašega pooblaščenega predstavnika. Izdelek je Vaša odgovornost, dokler ga ne prejme Microsoft.

Ne prilagajte nobenih dodatkov, iger ali druge osebne lastnine, ko pošiljate Vaš Izdelek na Microsoft za storitve servisa, saj Microsoft za to lastnino ne odgovarja.

Kritje je zagotovljeno le za upravičene storitve, ki jih izvede serviser, Trgovec ali skladiščni center, ki smo ga pooblastili Mi. Če vaš Čas trajanja v času odobrenega Zahtevka poteče, se Kritje Okvare po tej Pogodbi podaljša do datuma, ko je odobren Zahtevke v teku popolnoma izpolnjen v skladu s pogoji in določili te Pogodbe.

POMEMBNO: IZDELKA NE ODPIRAJTE. ODPIRANJE IZDELKA LAHKO POVZROČI ŠKODO, KI JE TA POGODBA NE KRIJE, TER LAHKO POVZROČI, DA VAŠ IZDELEK NE BO UPRAVIČEN DO SERVISA, NITI S PLAČILOM. SERVIS IZDELKA LAHKO IZVAJA LE MICROSOFT ALI POOBLAŠČEN PONUDNIK SERVISA, KI GA POOBLASITMO MI.

ODGOVORNOSTI MICROSOFTA:

- (a) Potem ko Izdelek vrnete, ga bo Microsoft pregledal.
- (b) Poštne stroške Vam bo Microsoft povrnil, če je zahtevek veljaven in poština ni predhodno plačana.
- (c) Če Microsoft ugotovi, da je pri Vašem Izdelku prišlo do okvare, kot je opisano v tem Paketu, potem ga bo Microsoft (po Microsoftovi lastni izbiri) Popravil ali Nadomestil. Microsoft bo to opravil brez stroškov za Vas. Nadomestilo lahko pomeni prenovljeno enoto ali funkcionalno enak Izdelek. Če Microsoft Nadomesti Vaš Izdelek, postane Vaš prvotni Izdelek Naša last in Nadomestni Izdelek Vaša last, skupaj s kritjem za tisti Izdelek, ki se nadaljuje še preostanek Časa trajanja Vašega Paketa, za katerega velja Omejitev odgovornosti.

VAŠE ODGOVORNOSTI:

Da bi po tem Paketu prejeli servis ali podporo, se strinjate, da boste:

- (a) Microsoftu zagotovili serijsko številko Vašega Izdelka.
- (b) Microsoftu zagotovili informacije o znakih in vzrokih za težavo z Vašim Izdelkom.
- (c) Odgovorili na zahteve po informacijah, vključno z, a ne omejeno na, model Vašega Izdelka, kakršne koli dodatke priključene ali nameščene na Vaš Izdelek, kakršna koli prikazana sporočila o napakah, sprejete ukrepe preden se je Vaš Izdelek začel srečevati s težavami, in sprejete ukrepe za reševanje težave.
- (d) Posodobili programsko opremo Izdelka na trenutno objavljene izdaje, preden zaprosite za odškodninski zahtevek.
- (e) Sledili navodilom, ki Vam jih da Microsoft, vključno z, a ne omejeno na, vzdržati se pošiljanja Microsoftovih izdelkov ali dodatkov, za katere ne velja Popravilo ali Nadomestilo, ter pakiranje Vašega Izdelka v skladu z navodili za odpremo.
- (f) Za Nadomestilo Nam morate poslati Vaš okvarjen Izdelek v desetih (10) koledarskih dneh od dostave Nadomestnega Izdelka. Če Nam okvarjenega Izdelka v roku desetih (10) koledarskih dni od prejema Nadomestnega Izdelka ne pošljete ali predložite dokaza o pošiljki, Vam bo zaračunana pristojbina za nevrnjeno napravo, ki je enaka priporočeni maloprodajni ceni Proizvajalca za Nadomestni Izdelek.
- (g) **VAŠA ODGOVORNOST JE, DA REDNO IN ŠE PRED ZAČETKOM KARŠNIH KOLI POPRAVIL DELATE VARNOSTNE KOPIJE VSE VAŠE PROGRAMSKE OPREME IN PODATKOV. TA PAKET NE KRIJE OBNOVITVE PROGRAMSKE OPREME ALI PODATKOV, ALI PRIKLICA PODATKOV NA/IZ VAŠEGA IZDELKA, IN MI NE MOREMO PRENESTI TEH NA NOBEN NADOMESTNI IZDELEK, KI VAM BO ZAGOTOVLJEN. V NOBENEM PRIMERU NISMO ODGOVORNI ZA OBNOVITEV VAŠE PROGRAMSKE OPREME ALI PODATKOV, ALI PRIKLIC PODATKOV S KAKRŠNEGA KOLI IZDELKA.**

OBNOVLJIVOST

Paketa po preteku Vašega Časa trajanja ni možno obnoviti.

PRENOSLJIVOST

Kritja po tem Paketu ni mogoče prenesti z Vaše strani na katero koli drugo stranko ali izdelek.

PREKINITEV

VAŠA PRAVICA DO PREKINITVE

Ta Paket lahko kadar koli prekinete tako, da Nas o zahtevi za prekinitve obvestite s pomočjo informacij spodaj.

Pišete Nam lahko na: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, ali Nas pokličete na številko, ki jo najdete na <http://support.microsoft.com>, ali preko e-pošte msepbus@microsoft.com. Pišete lahko v slovenščini.

OBDOBJE MIROVANJA

Če vložite zahtevo za prekinitve v tridesetih (30) dneh od datuma nakupa Paketa, boste prejeli stoodstotno (100 %) povračilo nakupne cene Paketa, ki ste jo plačali, pod pogojem, da v tem obdobju niste vložili nobenih zahtevkov.

PO OBDOBJU MIROVANJA

Če zahtevo za prekinitve vložite po tridesetih (30) dneh od datuma nakupa Paketa, boste prejeli sorazmerno povračilo nakupne cene Paketa, ki ste jo plačali, pod pogojem, da niste vložili nobenih zahtevkov.

NAŠA PRAVICA DO PREKINITVE

Če ta Paket prekinemo, Vam bomo poslali pisno obvestilo vsaj 30 dni pred datumom začetka veljavnosti prekinitve. Takšno obvestilo bo poslano na Vaš naslov, ki je v Naši datoteki (e-poštni naslov ali fizični naslov, kot je v uporabi), z razlogom in datumom začetka veljavnosti prekinitve. Če ta paket prekinemo, boste prejeli sorazmerno povračilo, ki temelji na enakih kriterijih, kot so začrtani zgoraj, in brez uporabe pristojbine za prekinitve.

Ta Paket lahko prekinemo le iz sledečih razlogov:

- (a) neplačilo Paketa, le podaljšane garancije, nakupne cene/pristojbine z Vaše strani,
- (b) namerno zavajanje z Vaše strani, ali
- (c) bistveno kršenje dolžnosti po tem Paketu z Vaše strani v povezavi z Izdelkom ali uporabo le-tega.

PRITOŽBENI POSTOPEK

Naš namen je, da Vam zmeraj zagotovimo prvovrstno storitev. Vendar pa, če s storitvijo niste zadovoljni, nas o tem prosim obvestite preko Naših telefonski predstavnikov na telefonsko številko, ki jo najdete na <http://support.microsoft.com> ali preko e-pošte: msepsbus@microsoft.com. Sporazumevamo se v slovenskem jeziku.

Odgovorili bomo v roku petih (5) delovnih dni od prejema Vaše pritožbe. Če v tem času ne moremo zagotoviti popolnega odgovora (na primer, zaradi potrebe po podrobni preiskavi), Vam bom poslali začasni odgovor, ki bo navajal kakšne aktivnosti se izvajajo pri obdelavi Vaše pritožbe, kdaj lahko pričakujete popoln odgovor in od koga. V večini primerov se Vaše pritožbe razrešijo v roku štirih (4) tednov.

Če bomo potrebovali več kot štiri (4) tedne časa, Vas bomo obvestili o tem kdaj lahko pričakujete odgovor.

Če po osmih (8) tednih ne prejmete odgovora ali če s prejetim odgovorom niste zadovoljni, imate pravico obrniti se na varuha človekovih pravic za finančne storitve, ki lahko pregleda pritožbe »upravičenih pritožnikov«, ki obsegajo posameznike in samostojne podjetnike ter majhna partnerstva z letnim prometom, manjšim od 3 milijonov evrov.

Nadaljnje informacije lahko najdete na: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 ali iz tujine +353 1 6620899

E-poštni naslov: enquiries@financialombudsman.ie

ZASEBNOST IN VARSTVO PODATKOV

VARSTVO PODATKOV

Zavezani smo varovanju in spoštovanju **Vaše** zasebnosti in skladnosti s sedanjo Zakonodajo o varstvu podatkov («Zakonodaja»). Za namene Zakonodaje je **Microsoft** Upravljalavec Podatkov. Spodaj je povzetek glavnih načinov, na katere obdelujemo **Vaše** osebne podatke, za več informacij pa prosimo, da obiščete **Naše** spletišče na Microsoft.com/privacy.

KAKO UPORABLJAMO VAŠE OSEBNE PODATKE IN S KOM JIH DELIMO

Obdelovali bomo osebne podatke, kar pomeni vse informacije, ki se nanašajo na določeno ali določljivo fizično osebo, ki jih imamo o **Vas**, na sledeče načine:

- o Za namene zagotavljanja obravnave zahtevkov in kakršne koli sorodne namene. To lahko vključuje odločitve sprejete z avtomatiziranimi sredstvi, to je za izpolnitev pogodbe med **Nami** in **Vami**.
- o Za ponudbo obnovitve, raziskovalne in statistične namene, to je za **Naše** zakonite interese: za **Našo** analizo preteklih dejavnosti, za izboljšanje algoritmov ocenjevanja, in za pomoč pri napovedi prihodnjega poslovnega učinka, za nadaljnje poslovne interese, za izpolnitev ponudbe izdelkov in za razvoj novih sistemov in procesov, ter za pravne obveznosti, ki temeljijo na pristojnosti izven EU.
- o Da bi **Vam** zagotovili informacije, izdelke ali storitve, ki jih od **Nas** zahtevate ali za katere menimo, da bi **Vas** zanimali, ker ste dali soglasje, da **Vas** za te namene obvestimo.
- o Da bi **Vas** obvestili o spremembah pri **Naših** storitvah, to je za **Naše** pravne in regulativne obveznosti.
- o Za zaščito pred prevarami, pranjem denarja, financiranjem terorizma in za skladnost s splošnimi pravnimi in regulativnimi obveznostmi; to je obvezno za izpolnjevanje **Naših** pravnih in regulativnih obveznosti na podlagi pristojnosti z EU.

RAZKRITJE VAŠIH OSEBNIH PODATKOV

Vaše osebne podatke lahko razkrijemo tretjim strankam, ki zagotavljajo izdelke ali storitve **Nam**, ali ponudnikom storitev, ki v **Našem** imenu izvajajo storitve. Te vključujejo družbe skupine, sorodne partnerje, agente, administratorje, ki so tretja oseba, zavarovalce, pozavarovalce, kreditne agencije, agencije za odkrivanje goljufij, ocenjevalce škode, odvetnike na nižjem/višjem sodišču, računovodje, regulativne organe, in kakor določa zakonodaja.

MEDNARODNI PRENOSI PODATKOV

Vaše osebne podatke lahko prenesemo na lokacije izven evropskega gospodarskega prostora («EGP»). Kjer izvajamo prenos **Vaših** osebnih podatkov izven EGP, zagotovimo, da se to odvija varno in v skladu s tem obvestilom o varovanju zasebnosti ter zakonodajo.

VAŠE PRAVICE

Imate pravico, da:

- a) Kadar koli, ugovarjate obdelavi **Vaših** osebnih podatkov za neposredne tržne namene;
- b) Kadar koli, ugovarjate obdelavi **Vaših** osebnih podatkov, kjer obdelava temelji na **Naših** zakonitih interesih;
- c) Dostopate in si pridobite kopijo osebnih podatkov, ki so pod **Našim** nadzorom, in informacijo o tem, kako in na kakšni osnovi se ti podatki obdelujejo;
- d) Zahtevate izbris **Vaših** osebnih podatkov;
- e) Zaposite za posodobitev ali popravek kakršnih koli neustreznih, pomanjkljivih ali netočnih podatkov;
- f) Omejite obdelavo **Vaših** osebnih podatkov;
- g) **Nas** zaposite, da **Vam** zagotovimo **Vaše** osebne podatke v strukturiranem, splošno uporabnem, strojno berljivem formatu, ali zaposite, da jih portiramo neposredno drugemu obdelovalcu podatkov, vendar v vsakem od teh primerov le, kjer obdelava temelji na **Vašem** soglasju ali na izpolnitvi pogodbe z **Vami** in je obdelava izvedena z avtomatiziranimi sredstvi;
- h) Vložite pritožbo pri lokalnemu organu za varstvo podatkov;
- i) Kadar koli umaknete **Vaše** soglasje, kjer obdelava temelji na **Vašem** soglasju, ne da bi to vplivalo na zakonitost obdelave podatkov, ki se je na podlagi privolitve izvajala do njenega preklica;

HRAMBA

Vaših podatkov se ne bo hranilo dlje, kot je to potrebno, ter se bo z njimi upravljalo skladno z **Našo** politiko hranjenja podatkov. V večini primerov je obdobje hrambe obdobje desetih (10) let po izteku pogodbe ali poslovnega razmerja z **Vami**, razen če moramo hraniti podatke za daljše časovno obdobje zaradi poslovnih, pravnih ali regulativnih potreb.

Če imate kakršno koli vprašanje glede **Naše** uporabe **Vaših** osebnih podatkov, se prosimo obrnite na Pooblaščenca osebo za varstvo podatkov, glejte spletišče (Microsoft.com/privacy) za vse podrobnosti naslova.

SPLOŠNE DOLOČBE

- 1. Podizvajalska pogodba.** Sklenemo lahko podizvajalske pogodbe ali dodelimo izpolnitev Naših obveznosti tretjim strankam, a s tem nismo razrešeni Naših obveznosti do Vas.
- 2. Odpoved; Neodvisnost določb.** Če katera koli stranka ne zahteva izpolnitve katere koli določbe te pogodbe od druge stranke, to ne vpliva na polno pravico do zahteve takšne izpolnitve kadar koli pozneje; prav tako ne bo odpoved uveljavljanja kršitve katere koli določbe te pogodbe s strani katere koli stranke sprejeta ali škoda kot odpoved določbe same. V primeru, da bo katera koli določba v teh pogojih in določilih neizvršljiva ali neveljavna po katerem koli veljavnem pravu, ali se bo tako odločilo s primerno sodbo sodišča, takšna neizvršljivost ali neveljavnost ne bo razlog za neizvršljivost ali neveljavnost teh pogojev in določil kot celote, in v takšnem primeru, bodo takšne določbe spremenjene in tolmačene tako, kot je najbolje za doseganje ciljev takšne neizvršljive in neveljavne določbe znotraj omejitev veljavne zakonodaje ali veljavne sodne odločitve.
- 3. Obvestila.** Izrecno soglašate, da Vas lahko obvestimo za vsak in vse namene, na katero koli telefonsko številko, ali fizični ali elektronski naslov, ki ste Nam ga posredovali. Vsa obvestila ali zahteve, vezane na to Pogodbo, bodo pisne in jih lahko pošljemo na kakršen koli ustrezen način, vključno s pošto, e-pošto, preko telefaksa, besedilnega sporočila ali preko priznanega poslovnega nočnega kurirja. Obvestila za Vas se smatrajo kot dostavljena, ko so poslana preko e-pošte ali na številko telefaksa, ki ste Nam jo posredovali, ali tri (3) dni po pošiljanju po pošti na ulični naslov, ki ste Nam ga posredovali.
- 4. Zakonodaja.** Veljavna zakonodaja za Pogodbo so zakoni države Slovenije, katere sodišča imajo neizključno pristojnost za reševanje vseh sporov med Strankami te Pogodbe.

CELOTNI SPORAZUM

Ta Servisna pogodba, vključno z Dokazilom o nakupu, pogoji, določili, omejitvami, izjemami in izločitvami, ter Vaše Dokazilo o nakupu tvorijo CELOTNI SPORAZUM med Nami in Vami in nobeno zastopanje, obljuba ali pogoj, ki ni tukaj vključen, ne bo spremenil teh postavk, razen če to zahteva zakon.