

## “MICROSOFT COMMERCIAL GENİŞLETİLMİŞ DONANIM PLANI”

### Garanti Süresinin Uzatılmasına İlişkin Hüküm ve Koşullar (“Sözleşme”)

“Microsoft Uzatılmış Garanti Hizmeti Sözleşmesini” satın aldığınız için teşekkür ederiz. Lütfen hüküm ve koşullara ilişkin bu önemli belgeyi, **Satın Alma Belgesiyle** birlikte güvenli bir yerde saklayın; bir **Hak Talebi** durumunda her iki belgeye de ihtiyaç duyulacaktır. Bu **Sözleşmede** yer alan bilgiler, **Sözleşmenizle** sağlanan “Koruma Kapsamını” öğrenmeniz ve anlamanızda **Size** yardımcı olacak önemli bir başvuru kılavuzu niteliğindedir. Bu **Sözleşmede** yer alan bilgiler veya genel olarak koruma kapsamına ilişkin her türlü sorunuz için lütfen <https://support.microsoft.com> adresinden **Microsoft** ile iletişime geçin.

#### TANIMLAR

*Bu Sözleşmede kalın ve ilk harfi büyük yazılmış kelimeler aşağıda belirtilen anlamları taşır.*

- **“Yönetici”**: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, İrlanda adresinde yer alan **Microsoft Ireland Operations Limited**'dir. Web sitesi: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Arıza”**: Malzeme veya işçilik kusurları nedeniyle **Üründe** meydana gelen ve ürünün amaçlanan işlevini artık yerine getirememesi ile sonuçlanan mekanik ve/veya elektriksel arızadır.
- **“Hak Talebi”**: Bu **Sözleşme** uyarınca tarafınızca yapılan **Anarım** veya **Değiştirme** talebidir.
- **“Sözleşme”**: **Microsoft** veya **Satıcımızdan** yaptığınız satın alma sonucunda **Size** sunulan Microsoft uzatılmış garanti programıyla sunulan korumaya ilişkin tüm hükümleri, koşulları, kapsam dışı durumları ve sınırlamaları ayrıntılı bir şekilde düzenleyen bu belgedir.
- **“Dolaylı Kayıp”**: Kazanç veya kâr kaybı, kullanım veya veri kaybı ya da diğer ek masraflar dâhil olmak üzere, koruma kapsamındaki bir olaydan kaynaklanan ancak bu **Sözleşme** kapsamında özellikle koruma altına alınmamış olan hasar veya masraftır.
- **“Sorumluluk Sınırı”**: “Garanti Planı Seçeneklerinde” belirtildiği üzere, bu **Sözleşme** kapsamında **Sözleşme Süresi** boyunca yapılan her bir garanti talebindeki ve toplamdaki azami sorumluluktur.
- **“Üretici”**, aynı zamanda bu **Sözleşmenin Yöneticisi** de olan, **Ürünün** orijinal ekipman **üreticisi** yani **“Microsoft”**tur.
- **“Orijinal Satın Alma Fiyatı”**: Koruma kapsamındaki **Ürün(ler)** için ödediğiniz miktardır (**Satın Alma Belgenizde** belirtildiği üzere ilgili vergiler ve/veya ücretler hariç).
- **“Ürün(ler)”**: Tarafınızca satın alınan, bu **Sözleşme** kapsamında koruma altında olan ve “Koruma Kapsamı” Bölümünde belirtilen **Microsoft** cihazıdır.
- **“Satın Alma Belgesi”**: Satış sırasında verilen, bu **Sözleşmenin** ve **Ürünün** satın alındığı tarih ile **Sözleşme Süresini** belirten orijinal satın alma makbuzudur.
- **“Anarım(lar)”**: Bir **Arıza** sonrasında **Ürününüzü** tamir etmek, düzeltmek veya sağlam bir şekilde çalışır hâle getirmek üzere yaptığımız işlemlerdir. **Ürünü Onarmak için orijinal Ürünün fabrika özelliklerine uygun yeni, kullanılmış ve yenilenmiş parçalar kullanılabilir.**
- **“Değiştirme” veya “İkame Ürün(ler)”**: Anlaşmamız üzerinden **Size** sağlanan üründür. Kusurlu **Ürünü**, tamamen kendi takdirimize bağlı olarak, aynı veya benzer özelliklere ve işleve sahip yeni, onarılmış veya yenilenmiş bir model ile değiştireceğiz. **İkame Ürünün** önceki **Ürünle** aynı model, ebat, boyut veya renkte olacağını garantisini vermiyoruz.
- **“Satıcı”**: Bu **Sözleşmeyi Size** satmak üzere **tarafımızca** ve **Microsoft** tarafından yetkilendirilmiş satıcıdır.
- **“Koruma Özeti”**: “Garanti Planı Seçeneklerinde” belirtildiği üzere, bu **Sözleşme** kapsamında korunduğunuzu gösteren çevrim içi **Microsoft** hesabınızın ilk sayfasıdır.
- **“Sözleşme Süresi”**: **Koruma Özeti**nde ve/veya **Satın Alma Belgenizde** belirtildiği şekilde, bu **Sözleşmenin** hükümlerinin geçerli olduğu zaman aralığıdır.
- **“Biz”, “Bize/Bizi/Bizden”, “Bizim”**: **Microsoft**
- **“Siz”, “Sizin”**: Bu **Sözleşme** ile koruma altına alınan **Ürünün/Ürünlerin** alıcısı/sahibidir.

#### KORUMANIN GEÇERLİLİK TARİHİ VE SÜRESİ

**Arızaya** karşı koruma, **Üreticinin** orijinal parça ve/veya işçilik garantisinin sona ermesiyle başlar ve **Koruma Özeti**nde belirtilen **Sözleşme Süresinin** geri kalanı boyunca veya **Sorumluluk Sınırına** ulaşılan kadar (hangisi önce gerçekleşirse) devam eder.

#### ÜRÜNÜN UYGUNLUĞU

**Ürünün** bu **Sözleşme** ile koruma kapsamına alınabilmesi için şu özellikleri karşılaması gerekir: (a) Uygun bir Microsoft Surface veya Studio cihazı olmalıdır; (b) **Microsoft**'tan veya yetkili bir **Satıcıdan** satın alınmış olmalıdır ve (c) en az on iki (12) ay **Üretici** garantisine sahip olmalıdır.

#### KORUMA KAPSAMI – GENEL

Yukarıda belirtilen **Sözleşme Süresi** boyunca, bir **Arızayla** ilgili koruma altına alınmış bir **Hak Talebi** olması durumunda, bu **Sözleşme** şunları sağlar: (i) koruma altındaki **Ürünü Onarmak** için gereken işçilik ve/veya parçalar ya da (ii) tamamen kendi takdirimize bağlı olarak, bu tür bir **Anarım** yerine **Ürünün Değiştirilmesi** veya (iii) Planınıza ilişkin açıklamada (**“Koruma”, “Korunan”, “Korumak”**) ayrıntılı olarak belirtilmişse doğrudan **Ürünün Değiştirilmesi**. Daha fazla bilgi için lütfen Planınız için geçerli olan “GARANTİ SEÇENEKLERİ” kısmına başvurun.

#### BU SÖZLEŞME KAPSAMINDA SAĞLANAN KORUMAYA İLİŞKİN ÖNEMLİ UYARILAR

A.

**Size** bir **İkame Ürün** temin etmemiz durumunda:

- ▶ Kusurlu bir **Ürünü** aynı veya benzer özelliklere ve işleve sahip, önceki **Ürünle** aynı model, ebat, boyut veya renkte olmayabilecek yeni, onarılmış veya yenilenmiş bir model ile değiştirme hakkını saklı tutuyoruz.

- Teknolojik gelişmeler neticesinde **İkame Ürünün** perakende satış veya piyasa fiyatı önceki **Üründen** daha düşük olabilir; böyle bir durumda bu **Sözleşme Size** söz konusu fiyat farkından dolayı herhangi bir geri ödeme alma hakkı vermez.
- Bu **Sözleşmenin** hükümleri doğrultusunda **Ürünün Değiştirilen** tüm parçaları, bileşenleri veya birimleri tamamen **Bizim** mülkiyetimize geçecektir.
- Çoğu durumda aksesuarlar, bağlantı elemanları ve/veya çevre birimleri, **İkame Ürüne** dâhil EDİLMEMEYİ VEYA ONUNLA BİRLİKTE VERİLMEMEYİ KURUR.
- B. Bu **Sözleşmede** belirtilen koruma, **Üretici** garantisinin geçerli olduğu süre boyunca herhangi bir mükerrer hak sağlamayacak veya böyle bir hakkın yerine geçmeyecektir. Bu süre boyunca **Üreticinin** garantisini kapsamında koruma altında olan her şey, **Üreticinin** yükümlülüklerini yerine getirme kabiliyetine bakılmaksızın, sadece **Üreticinin** sorumluluğundadır ve bu **Sözleşme** ile KORUNMAZ.
- C. Bu **Sözleşme** kapsamında sağlanan koruma, **Sözleşmeniz**de geçerli olduğu üzere, bu belgede özellikle açıklananla sınırlıdır. Bu belgede özellikle belirtilmeyen hiçbir şey koruma kapsamında değildir (**Microsoft** veya **Microsoft**'un görevlendirdiği kişiler tarafından verilen her türlü eğitim hizmeti dâhil ancak bununla sınırlı olmamak kaydıyla).
- D. **Sizin** sorumluluklarınız: Her türlü yazılımı ve/veya veriyi düzenli olarak, özellikle de bu **Sözleşme** uyarınca koruma kapsamında olan herhangi bir hizmet başlatılmadan önce, yedeklemek **Sizin** sorumluluğunuzdur. Yazılım ve/veya veri aktarma veya geri yükleme hizmetleri koruma kapsamında DEĞİLDİR.
- E. Önemli tüm bilgileri **Bize** vermek: Bu koruma planı için yaptığınız başvuruyu **Bize** verdiğiniz bilgilere göre kabul edeceğiz. **Sözleşmenizi** satın alırken veya üzerine değişiklik yaparken **Size** sorulan sorulara eksiksiz ve doğru yanıtlar vermek için gereken özeni göstermelisiniz. Tarafınızca sağlanan bilgiler eksiksiz veya doğru değilse korumanın kapsamı bundan etkilenebilir. Ayrıca:
- **Sözleşmenizi** iptal edebilir ve herhangi bir **Hak Talebine** yönelik ödeme yapmayı reddedebiliriz.
- Herhangi bir **Hak Talebinde** ödemenin tamamını gerçekleştiremeyebiliriz.

## GARANTİ SEÇENEKLERİ

**Koruma Özetinize** <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business> adresinden ulaşabilirsiniz. **Koruma Özetinizde** belirttiği şekilde "Surface Planını" satın aldıysanız, **Ürünüze** yönelik **Arıza** Koruması, **Sözleşmeniz** kapsamındadır.

### ARIZA

Bu **Sözleşme** kapsamında yer alan **Sorumluluk Sınırına** tabi olmak koşuluyla, herhangi bir **Arıza** durumunda **Ürünüze** ait **Onarım veya Değiştirme** masrafları için **Sözleşme Süresi** boyunca sınırsız sayıda **Arıza** garanti talebinde bulunma hakkınız vardır.

### SORUMLULUK SINIRI

**Sözleşmeniz**in **Süresi** boyunca herhangi bir (1) garanti **Talebi** karşısında ödemekle yükümlü olduğumuz maksimum tutar **Ürününüzün Orijinal Satın Alma Fiyatını** aşmaz.

**Sözleşme Süresi** boyunca aşağıdakiler koruma kapsamındadır:

- **Sözleşme Süresi** boyunca, **Ürününüzün Orijinal Satın Alma Fiyatını** geçmeyecek şekilde ve **Ürününüzün Değiştirilmesine** gerek duyulmaması koşuluyla, sınırsız sayıda **Onarım**.
- Bir (1) kereye mahsus olmak üzere **Ürününüzün Değiştirilmesi**.

**Ürününüzün Değiştirilmesi** gerekirse koruma tamamen sona erecek ve **İkame Ürünün** verildiği tarihten itibaren başka bir koruma sağlanmayacaktır.

**DİKKAT – İkame Ürünler Hakkında:** **Ürününüzü Değiştirmeye** karar verirken gelişmiş değişim hizmeti sağlayabiliriz. Gelişmiş değişim hizmeti sağlarsak **İkame Ürünü**, kusurlu **Ürününüzü** teslim almadan önce **Size** teslim edebiliriz. Kusurlu **Ürününüzü**, **İkame Ürünün** teslim alındığı teyit edildikten sonra on dört (14) takvim günü içinde **Bize** göndermelisiniz. Kusurlu **Ürünü**, **İkame Ürünün** teslim alındığı teyit edildikten sonra on dört (14) takvim günü içinde **Bize** göndermezseniz, **Sizden Üretici** tarafından **İkame Ürün** için tavsiye edilen perakende satış fiyatına eş değer miktarda iade edilmemiş cihaz ücreti alınacaktır.

## KORUMA KAPSAMINDA OLMAYANLAR - KAPSAM DIŞI DURUMLAR

**AŞAĞIDAKİ DURUMLARLA BAĞLANTILI VEYA BU DURUMLARDAN KAYNAKLANAN HAK TALEPLERİ BU SÖZLEŞMENİN KORUMA KAPSAMI DIŞINDADIR:**

- (a) Ani ve beklenmedik bir kaza sonrası **Üründe** fiziksel hasara sebep olan ve **Ürününüzün** işlevselliğini etkileyen kazara oluşan her türlü hasar
- (b) **Siz** veya temsilciniz tarafından gerçekleştirilen hatalı paketleme ve/veya taşıma (Ürünün taşıma esnasında düzgün sabitlenmemesi de dâhil) sonucu **Ürünün** gönderim esnasında hasar görmesi
- (c) Aşağıdakiler dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere her türlü **Dolaylı Kayıp:** (i) Tanımlı bir Arıza, tanımlı olmayan herhangi bir mekanik/elektriksel arıza, **Microsoft** veya bağlı şirketleri tarafından münferiden sunulan eğitim hizmetleri ya da **Üründeki** veya **Ürünle** bağlantılı (**Ürünle** bağlantılı olarak kullanılan, koruma kapsamı dışındaki herhangi bir ekipman dâhil ancak bununla sınırlı olmamak üzere) diğer türlü bir hasar sonucu meydana gelen mal hasarı, zaman kaybı, veri kaybı veya gelir kaybı; (ii) herhangi bir sebeple hizmet
- (d) vermede yaşanan gecikmeler veya hizmet verememe; (iii) herhangi bir parça/bileşenin bulunmaması; (iv) üçüncü taraf stantlar, montaj aparatları veya özel duvar girintileri gibi **Ürünü** bir yere monte etmek için kullanılan özel tertibatlardan dolayı maruz kaldığınız masraflar veya (v) önceki **Üründen** farklı model, boyut, ebat veya renkte bir **İkame Ürün**
- (e) Tarafımızca yetkilendirilmiş bir servis teknisyeni dışında biri tarafından yapılan tadilat, ayarlama, değişiklik, müdahale veya onarımlar
- (f) Donma, aşırı ısı, paslanma, korozyon, eğme veya bükme sonucu oluşan hasar
- (g) Normal kullanım sonucu eskime ve yıpranma ya da **Ürün** performansının zamanla azalması
- (g) **Ürünün** zarar görmesine ve/veya arızalanmasına neden olacak şekilde

- kasten zarar verici, zedeleyici, kötü, ihmalkâr veya agresif biçimde işleme tabi tutulması
- (h) **Ürününüzün** bir yazılım virüsü veya yazılım kaynaklı başka bir arıza sonucunda veya bununla bağlantılı olarak hasar görmesi veya arızalanması
- (i) Kayıp, çalıntı veya kasten zarar verme ya da kaybolma
- (j) Aşağıdaki olayların gerçekleşmesi durumunda: ayaklanma, nükleer radyasyon, savaş/hasmane hareket veya radyoaktif bulaşma, çevresel koşullar, hava koşullarına veya doğadaki tehlikelere maruz kalma, düşme, patlama veya bir nesnenin çarpması veya bir nesneyle çarpışma, yangın, her türlü yağış veya nem, yıldırım, toz/kum veya duman, nükleer radyasyon, radyoaktif bulaşma, ayaklanma, savaş veya hasmane hareket, hükümet faaliyetleri veya İnternet ya da diğer telekomünikasyon arzısı **Ürününüz**, **Hak Talebinde** bulunulması durumunda koruma altına alınmayacaktır.
- (k) **Üretici** tarafından **Ürün** için tavsiye edilen bakım, işletme veya depolamanın, **Üreticinin** spesifikasyon veya talimatlarında belirtilen koşullarda gerçekleştirilmemesi
- (l) Tasarım veya parça kusurları, hatalı yapım ve **Üretici** hatasının (**Üreticinin** bu tür onarımlar için ödeme yapma kabiliyetine bakılmaksızın) giderilmesi için **Üreticinin** piyasadan toplama, garanti veya elden geçirme kararına tabi olan **Ürün(ler)**
- (m) Seri numarası kaldırılmış veya değiştirilmiş **Ürün(ler)**
- (n) Şekil bozukluğu, çizilme ve göçme dâhil olmak üzere **Ürününüzde** meydana gelen kozmetik hasarlar (bu tür kozmetik hasarlar işlev kaybıyla sonuçlanmadığı sürece)
- (o) Normal periyodik veya önleyici bakım, ayarlama, tadilat veya servis hizmeti
- (p) "Garanti Planı Seçeneklerinde" özellikle belirtilmediği sürece aksesuarlar ve çevre birimleri (ör. ayrılabilir klavye, dijital kalem) veya bağlantı elemanları ve bunların **İkame Ürünle** uyumlu olmaması durumunda bunları değiştirme maliyeti
- (q) CRT, LCD, LED veya plazma ekranlarda video oyunları, bir veya daha
- (r) **Ürünün** orijinal **Üretici** garantisi kapsamında olmayan parçaların bedeli veya kablolar, bataryalar (bu **Sözleşmede** aksi belirtilmedikçe), konnektörler, sigortalar, tuş takımları, plastik gövde veya kasa, anahtarlar ve elektrik telleri gibi plastik parçalar veya diğer parçalar dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere işlevsel olmayan/elektrikle çalışmayan herhangi bir parçanın bedeli
- (s) **Ürünün** çalıştırılması, bakımı veya kullanımından doğan mali sorumluluk veya mal hasarı
- (t) Sarf malzemesi olması amaçlanan herhangi bir parçanın bozulmasından kaynaklanan her türlü masraf
- (u) **Sözleşmeden** yararlanma hakkının devrini kabul ettiğimiz durumlar haricinde **Satın Alma Belgesinin** temin edilmediği her türlü **Hak Talebi**
- (v) Yazılım veya verilerin geri yüklenmesi ya da **Ürününüzden** veri çekilmesine yönelik her türlü **Hak Talebi**
- (w) Herhangi bir bilgisayar, bilgisayar sistemi, bilgisayar yazılım programı zararlı kodu, bilgisayar virüsü veya işlemi ya da başka herhangi bir elektronik sistemin zarar verme aracı olarak kullanımı veya çalıştırılmasının doğrudan veya dolaylı olarak neden olduğu ya da katkıda bulunduğu veya bundan doğan her türlü kayıp, hasar, sorumluluk veya masraf
- (x) Söz konusu korumanın sağlanması, **Hak Talebinin** ödenmesi veya söz konusu menfaatin sağlanması sonucunda Birleşmiş Milletler kararları ya da Avrupa Birliği, Birleşik Krallık veya Amerika Birleşik Devletleri'nin ticari ya da ekonomik yaptırım, kanun veya yönetmelikleri uyarınca Bizi herhangi bir yaptırım, yasak veya kısıtlamaya maruz bırakabilecek ölçüde olan, bu **Sözleşme** kapsamındaki her türlü **Hak Talebi** veya menfaat

## GARANTİ TALEPLERİ

**ÖNEMLİ: BİR GARANTİ TALEBİNDE BULUNULMASI ÜRÜNÜNÜZDEKİ HASAR VEYA ARIZANIN BU SÖZLEŞME KAPSAMINDA KORUMA ALTINDA OLDUĞU ANLAMINA GELMEZ. YETKİSİZ ONARIM YAPMANIZ DURUMUNDA BU SÖZLEŞME KORUMA SAĞLAMAYABİLİR.**

Makul olan en kısa sürede ve her hâlükarda **Garanti Talebine** ilişkin olay meydana geldikten sonra on dört (14) gün içinde yetki ve hizmet alabilmek için lütfen aşağıdaki prosedürlere uyun: Bu prosedürlere uyulmaması garanti **Talebinizi** geçersiz kılabılır.

Bir garanti **Talebinde** bulunduğunuzda **Size Talebinize** ve **Arızanın** niteliğine ilişkin sorular soracağız. Doğru bilgi vermemek **Sözleşmenizi** geçersiz kılabileceğinden bu soruları dürüstçe ve elinizden geldiğince cevaplamalı ve herhangi bir yanlış beyanda bulunmamak için gereken özeni göstermelisiniz.

En iyi hizmet için **Satın Alma Belgenizi** yanınızda bulundurun ve <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> adresindeki telefon numarasından **Bize** ulaşın. Yetkili temsilcilerimiz derhâl **Ürünle** ilgili olarak yaşadığınız sorunun ayrıntılarını öğrenecek ve öncelikle sorunu telefonda ve/veya uzaktan çözümlenmeye çalışacaktır. Sorunu telefonda ve/veya uzaktan çözümlenemezse **Size** bir garanti talebi hizmet numarası ile birlikte **Ürününüz** için nasıl hizmet alabileceğinize ilişkin talimatlar verilecektir.

**Size** talimat verilmedikçe lütfen **Ürününüzü Satıcıya** götürmeyin veya göndermeyin ya da herhangi bir yere kargolamayın. **Sizden Ürünü** kargolamanız istenirse lütfen aşağıdakilerin hepsini **Ürünle** birlikte gönderdiğinizden emin olun:

- (1) **Satın Alma Belgenizin** bir nüshası
- (2) **Ürünle** ilgili olarak yaşadığınız sorunun kısa bir yazılı açıklaması ve
- (3) **Size** vermiş olduğumuz garanti talebi hizmet numaranız (okunaklı bir şekilde yazılmış not hâlinde).

NOT: **Ürünü** kargolamanızı istersek **Size Ürünü** nasıl kargolayacağınız konusunda özel talimatlar vereceğiz. Kargo hizmetinde, talimatlarımızın tümüne uymaz durumda bulunduğunuz yerden ve bulunduğunuz yere gönderim ücretini biz karşılayacağız. **Ürünü** taşıırken ve/veya gönderirken dikkatli olmanızı tavsiye ederiz zira yanlış paketleme yapmanız sonucu doğacak gönderim ücretlerinden veya hasarlardan **Biz** sorumlu değiliz. **Ürün** tarafımızca teslim alınana kadar **Sizin** sorumluluğunuzdadır.

**Ürününüzü** servis için **Microsoft**'a gönderirken beraberinde herhangi bir aksesuar, oyun veya kişisel eşya göndermeyin. **Microsoft** bu tür eşyalardan sorumlu değildir.

**ÖNEMLİ: ÜRÜNÜN İÇİNİ AÇMAYIN. ÜRÜNÜN İÇİNİN AÇILMASI SÖZLEŞME İLE KORUMA KAPSAMINDA OLMAYAN HASARLARA SEBEP OLABİLİR VE ÜRÜNÜNÜZ ÜCRET KARŞILIĞINDA DAHI SERVİS HİZMETİ ALAMAYABİLİR. YALNIZCA BİZ VEYA TARAFIMIZCA ONAYLANMIŞ BİR YETKİLİ HİZMET SAĞLAYICISI ÜRÜNÜN SERVİS İŞLEMLERİNİ GERÇEKLEŞTİREBİLİR.**

#### **BİZİM SORUMLULUKLARIMIZ:**

- Ürününüzü Bize** göndermenizden ardından onu incelemeye alacağız.
- Garanti **Talebiniz** geçerli ise ve kargo ücreti önceden ödenmediyse gönderim ücretleri tarafımızca **Size** geri ödenecektir.
- Ürününüzün** bu **Sözleşmede** belirtilen şekilde bozulduğuna karar verirse **Ürünü** (tamamen kendi takdirimize bağlı olarak) **Onaracak veya Değiştireceğiz**. **Ürün** bir **Arıza** sonucu bozulmuşsa bu işlemler için **Sizden** ücret talep etmeyeceğiz. **Değiştirme** işlemi, yenilenmiş bir birim veya işlev açısından eş değer bir **Ürünle** gerçekleştirilebilir. **Ürününüzü Değiştirmemiz** durumunda orijinal **Ürün** bizim mülkiyetimize geçer ve **İkame Ürün, Sorumluluk Sınırına** tabi olmak suretiyle, kalan **Sözleşme Süresi** boyunca koruması devam edecek şekilde **Size** ait olur.
- Ürününüz** bu **Sözleşme** sona erdikten sonra arızalanırsa, bu **Sözleşme** kapsamında herhangi bir koruma söz konusu olmaz. Bu **Sözleşme** sona erdikten sonra **Ürününüzle** ilgili olarak yaşadığınız sorunların tespit edilmesi ve çözülmesine yönelik hizmetlerimiz için **Sizden** ücret talep edilebilir.

#### **SİZİN SORUMLULUKLARINIZ:**

Bu **Sözleşme** uyarınca hizmet veya destek alabilmek için şunları kabul edersiniz:

- Bize Ürününüzün** seri numarasını vermeyi;
- Ürününüzle** ilgili sorunların belirtileri ve nedenleri hakkında **Bize** bilgi vermeyi;
- Ürününüzün** modeli, **Ürüne** bağlı veya **Ürün** üzerinde kurulu her türlü aksesuar, aldığınız her türlü hata mesajı, **Ürününüz** sorun çıkarmadan önce yaptığınız işlemler ve sorunu çözmek için attığınız adımlar dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere bilgi taleplerine yanıt vermeyi;
- Garanti talebi hizmetine başvurmadan önce **Ürün** Yazılımını yayınlanmış mevcut sürüme güncellemeyi;
- Onarım** veya **Değiştirmeye** tabi olmayan ürün ve aksesuarları **Bize** göndermekten kaçınma ve **Ürününüzü** gönderim talimatlarına uygun şekilde paketlenme dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere **Size** verdiğimiz talimatlara uymayı.
- Tüm yazılım ve verileri düzenli olarak ve herhangi bir **Onarım** başlatılmadan önce yedeklemek **Sizin** sorumluluğunuzdadır. Bu **Sözleşme**, yazılım veya verilerin geri yüklenmesi ya da **Ürününüze/Ürününüzden** veri çekilmesini kapsamaz; ayrıca bunları **Size** temin edilecek olan **İkame Ürüne** aktaramayız. Hiçbir durumda yazılım veya verilerin geri yüklenmesi ya da herhangi bir **Üründen** veri çekilmesinden sorumlu olmayacağız.

#### **DOLANDIRICILIK**

Bu **Sözleşme** kapsamında hileli bir garanti talebinde bulunur ya da hileli yöntemleri veya cihazları kullanırsanız, bu **Sözleşme** ile tanınan tüm imkânları kaybedersiniz ve bu **Sözleşme** derhâl sona erer. Bu tür bir garanti talebinin koşulları hakkında polise ve/veya diğer kolluk kuvvetlerine bilgi verebiliriz. Garanti talebiniz hakkında soruşturma talimatı verme ve bu **Sözleşme** kapsamında yapılan hileli bir garanti talebine yönelik herhangi bir soruşturmanın masraflarını **Sizden** alma hakkını saklı tutarız.

### **YENİLENEBİLME**

Bu **Sözleşme, Sözleşme Süreniz** dolduktan sonra yenilenmeyebilir.

### **DEVREDİLEBİLME**

Bu **Sözleşme** ile sağlanan korumayı başka bir kişiye devredebilirsiniz. Böyle bir durumda [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) adresine e-posta göndererek veya <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> adresindeki telefon numarasını arayarak **Microsoft**'a haber vermeniz gerekir. Bu **Sözleşme** ile sağlanan Korumanın devri, **Sözleşme Süresinin** uzatılması veya yeniden başlatılmasına ya da **Sözleşmede** belirtilen hüküm ve koşullarda başka herhangi bir değişikliğe yol açmaz.

### **İPTAL**

#### **İPTAL ETME HAKKINIZ**

İptal talebinizi aşağıda verilen iletişim kanallarından **Microsoft**'a bildirerek **Sözleşmeyi** dilediğiniz zaman iptal edebilirsiniz.

**Yöneticiye** posta gönderebilirsiniz. Posta adresi: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, İrlanda. Ayrıca <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> adresindeki telefon numarasından **Microsoft**'u arayabilir veya [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) adresine e-posta gönderebilirsiniz.

#### **ÜCRETSİZ İPTAL SÜRESİ**

**Sözleşme** satın alındıktan sonra kırk beş (45) gün içinde iptal talebinde bulunursanız, bu süre zarfında herhangi bir **Hak Talebinde** bulunulmamış olması koşuluyla ödemiş olduğunuz **Sözleşme** satın alma bedelinin tamamını (%100) **Size** geri ödeyeceğiz.

#### **ÜCRETSİZ İPTAL SÜRESİNDEN SONRA**

**Sözleşme** satın alındıktan kırk beş (45) gün sonra iptal talebinde bulunursanız, **Sorumluluk Sınırının** karşılanmamış olması koşuluyla ödemiş olduğunuz **Sözleşme** satın alma bedelinin orantılı olarak iadesi yapılacaktır.

#### FESHETME HAKKIMIZ

Bu **Sözleşmeyi** feshetmemiz durumunda iptalin geçerli olacağı tarihten otuz (30) gün önce **Size** yazılı bildirimde bulunacağız. Söz konusu bildirim gerekçesiyle ve feshin geçerli olacağı tarihle birlikte dosyamızda yer alan adresinize (e-posta veya posta adresinden hangisi geçerliyse) gönderilecektir. Bu **Sözleşmeyi** feshetmemiz durumunda **Size** yukarıda belirtilen kriterlere göre orantılı olarak ücret iadesi yapılacak ve **Sizden** herhangi bir cayma bedeli alınmayacaktır.

Bu **Sözleşmeyi** aşağıdaki nedenlerle feshedebiliriz:

- Sözleşme** satın alma bedelini/ücretini ödememeniz;
- Kasıtlı olarak yanlış beyanda bulunmanız;
- Ürün** veya **Ürünün** kullanımıyla ilgili olarak bu **Sözleşme** kapsamındaki yükümlülüklerinizi önemli ölçüde ihlal etmeniz.

### ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Amacımız **Size** daima birinci sınıf bir hizmet sağlamaktır. Ancak aldığınız hizmetten memnun kalmazsanız lütfen <http://support.microsoft.com> adresindeki telefon numarasını arayarak veya [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) adresine e-posta göndererek telefon temsilcilerimizden birine durumu bildirin.

Şikâyetiniz için sunduğumuz çözüm beklentinizi karşılamazsa şikâyeti aldığımızı üç (3) iş günü içinde teyit edeceğiz. Şikâyet kapsamlı bir şekilde araştırılacak ve en fazla on beş (15) günlük aralıklarla şikâyetinizin durumu konusunda **Size** güncel bilgi verilecektir. Araştırma tamamlandıktan sonra beş (5) iş günü içinde kapsamlı bir yazılı yanıt gönderilecektir.

Şikâyeti otuz (30) gün içinde çözüme kavuşturamazsak araştırmanın tamamlanmasını umduğumuz zaman dilimi konusunda **Size** bilgi vereceğiz.

### GİZLİLİK VE VERİLERİN KORUNMASI

#### VERİLERİN KORUNMASI

Yürürlükteki Veri Koruma Mevzuatı ("Mevzuat") uyarınca gizliliğinizi korumayı ve gizliliğinize saygı duymayı taahhüt ediyoruz. Mevzuatın amaçları doğrultusunda Veri Sorumlusu **Microsoft** tur. Kişisel verilerinizi temel işleme biçimlerimizin bir özetini aşağıda bulabilirsiniz. Daha fazla bilgi için lütfen [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy) adresinden web sitemizi ziyaret edin.

#### KİŞİSEL BİLGİLERİNİZİ NASIL KULLANIYORUZ VE KİMLERLE PAYLAŞIYORUZ?

Kişisel veri, kimliği belli veya belirlenebilir gerçek bir kişiyle ilgili tüm bilgiler anlamına gelir. Hakkınızda tuttuğumuz kişisel verileri aşağıdaki şekillerde işleyeceğiz:

- Hak taleplerinin ele alınması ve ilgili diğer amaçlarla; bu kapsamda otomatik yollarla alınan kararlar da yer alabilir. Bu, **Sizinle** yaptığımız sözleşmenin ifası için gereklidir.
- Yenilik sunmak için, araştırma amacıyla veya istatistiksel amaçlarla; bu, meşru menfaatlerimiz açısından yani geçmiş etkinlikleri analiz edebilmemiz, derecelendirme algoritmalarını geliştirebilmemiz ve gelecekte iş üzerindeki etkileri tahmin etmeye yardımcı olabilmemiz, ticari menfaatleri ileriye taşıyabilmemiz, ürün sunumunu iyileştirebilmemiz, yeni sistemler ve işlemler geliştirebilmemiz ve Avrupa Birliği (AB) dışındaki bir yargı çevresine dayalı yasal yükümlülükleri karşılayabilmemiz için;
- İletişim için onay vermeniz durumunda **Bizden** talep ettiğiniz veya ilgilenebileceğinizi düşündüğümüz bilgileri, ürünleri veya hizmetleri **Size** sunmak için;
- Sunduğumuz hizmette yapılan değişikliklerden **Sizi** haberdar etmek için; bu, yasal ve düzenlemeye ilişkin yükümlülüklerimiz açısından gereklidir.
- Dolandırıcılık, kara para aklama, terör finansmanına karşı korumak ve genel yasal veya düzenleyici yükümlülükleri yerine getirmek için; bu, AB'deki bir yargı çevresine dayalı yasal ve düzenlemeye ilişkin yükümlülüklerimizi yerine getirebilmemiz için gereklidir.

#### KİŞİSEL VERİLERİNİZİN AÇIKLANMASI

Kişisel verilerinizi, **Bize** ürün veya hizmet sunan üçüncü taraflara ya da **Bizim** adımıza hizmet sunan hizmet sağlayıcılara açıklayabiliriz. Bu taraflar arasında grup şirketleri, bağlı ortaklar, acenteler, üçüncü taraf yöneticiler, sigortacılar, reasürörler, kredi kuruluşları, dolandırıcılık tespiti kuruluşları, hasar tespit görevlileri, dosya/duruşma avukatları, muhasebeciler, düzenleyici kurumlar ve yasaların gerektirebileceği diğer taraflar yer alır.

#### ULUSLARARASI VERİ TRANSFERLERİ

Kişisel verilerinizi Avrupa Ekonomik Alanı ("EEA") dışına aktarabiliriz. Kişisel verilerinizi EEA dışına aktardığımız durumlarda verilerin bu gizlilik bildirim ve Mevzuata uygun olarak ve güvenli bir şekilde ele alınmasını sağlayacağız. Verileri yalnızca Avrupa Komisyonu tarafından yeterli koruma sağladığı kabul edilen ülkelere aktarıyoruz ya da yeterlilik konusunda herhangi bir karar olmaması durumunda, söz konusu taraflarla çalışırken verileri korumak için Avrupa Komisyonu tarafından onaylı "Standart Sözleşme Maddelerini" kullanırız.

#### HAKLARINIZ

Aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Dilediğiniz zaman kişisel verilerinizin doğrudan pazarlama amacıyla işlenmesine itiraz etme;
- Kişisel verilerinizin işlenmesinin meşru menfaatlerimize bağlı olduğu durumlarda işlemeye itiraz etme;
- Kontrolümüz altındaki kişisel verilere ve bu kişisel verilerin nasıl ve hangi dayanaklarla işlendiğine dair bilgilere erişme ve bunların bir kopyasını alma;

- d) Kişisel verilerinizin silinmesini talep etme;
- e) Yetersiz, eksik veya yanlış verileri güncellemeyi veya düzeltmeyi talep etme;
- f) Verilerinizin işlenmesini kısıtlama;
- g) **Bizden** kişisel verilerinizi yapılandırılmış, yaygın olarak kullanılan, makine tarafından okunabilir bir biçimde **Size** vermemizi veya verilerinizin doğrudan başka bir veri sorumlusuna "taşınmasını" talep etme hakkı; ancak her iki talep için de işlemenin onayınıza veya **Sizinle** yaptığımız sözleşmenin ifasına bağlı olması veya işlemenin otomatik yollarla gerçekleşmesi gerekir.
- h) Yerel veri koruma otoritesine şikâyetle bulunma;
- i) İşlemenin onayınıza bağlı olduğu durumlarda onayınızı dilediğiniz zaman geri çekme; bu durum onaya dayalı işlemenin geri çekme işleminden önceki yasalığını etkilemez.

## **SAKLAMA**

Verileriniz gerekli olandan uzun süre saklanmayacak ve veri saklama politikamıza göre idare edilecektir. İşle ilgili, yasal veya düzenlemeye ilişkin gerekliliklerden dolayı verileri daha uzun bir süre saklamamız gerekmedikçe saklama süresi çoğu durumda **Sözleşmenin** veya **Sizinle** aramızdaki iş ilişkisinin sona ermesinden itibaren on (10) yıldır.

Kişisel verilerinizi kullanımımıza ilişkin sorularınız olması durumunda lütfen Veri Koruma Görevlisi ile iletişime geçin. Adres bilgilerinin tamamı için lütfen web sitesini ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)) ziyaret edin.

## **GENEL HÜKÜMLER**

### **HUKUK**

Bu **Sözleşmenin** Tarafları **Sözleşmeye** uygulanacak hukuku seçme konusunda özgürdür. Aksi özellikle kararlaştırılmadıkça bu **Sözleşme** Kıbrıs yasalarına tabidir.

### **ALT YÜKLENİCIYE VERME**

Yükümlülüklerimizi yerine getirmesi için alt yüklenici kullanabilir veya üçüncü tarafları görevlendirebiliriz ancak bunu yapmak **Bizi Size** karşı olan yükümlülüklerimizden kurtarmaz.

### **BÖLÜNEBİLİRLİK**

Bu **Sözleşmenin** herhangi bir kısmının uygulanamaz veya geçersiz olduğuna hükmedilmesi durumunda **Sözleşmenin** geri kalanı geçerli ve uygulanabilir olmaya devam edecektir.

### **BİLDİRİMLER**

**Sözleşmenin**in yönetimi amacıyla, **Bize** verdiğiniz herhangi bir telefon numarası ya da posta adresi veya elektronik adres üzerinden **Sizinle** iletişime geçmemize açıkça onay verirsiniz. Bu **Sözleşmeyle** ilişkili tüm bildirim ve talepler yazılı olarak yapılacak ve posta, e-posta, faks, cep telefonu mesajı veya tanınmış bir ticari kurye dâhil olmak üzere makul herhangi bir yolla gönderilebilecektir. Tarafınıza yapılan bildirimler, **Bize** verdiğiniz e-posta adresi veya faks numarasından **Size** gönderildiği an veya vermiş olduğunuz posta adresine gönderildikten üç (3) gün sonra teslim edilmiş sayılır.

### **SÖZLEŞMENİN TAMAMI**

**Koruma Özeti**, hükümler, koşullar, sınırlamalar ve kapsam dışı durumlar dâhil olmak üzere bu **Sözleşme** ve **Satın Alma Belgeniz**, **Sizinle** yaptığımız anlaşmanın tamamını teşkil eder ve burada belirtilmeyen hiçbir beyan, vaat veya koşul yasaların gerektirdiği durumlar haricinde bunları değiştiremez.

Microsoft, Surface ve Xbox, Microsoft şirketler grubunun ticari markalarıdır.