

«MICROSOFT BUSINESS EXTENDED HARDWARE PLAN»

Εμπορικοί Όροι και Προϋποθέσεις Σέρβις – Μηχανική Βλάβη

Σας ευχαριστούμε για την πρόσφατη αγορά του «Microsoft Extended Hardware Plan». Φυλάξτε αυτό το σημαντικό έγγραφο όρων και προϋποθέσεων («**Σύμβαση Σέρβις**», «**Σύμβαση**») μαζί με την Απόδειξη Αγοράς σε ασφαλές σημείο, διότι αμφότερα θα σας είναι χρήσιμα σε περίπτωση που υποβάλετε Αίτημα Σέρβις. Στόχος των πληροφοριών που περιέχονται στο παρόν έγγραφο Σύμβασης είναι να αποτελέσουν έναν πολύτιμο οδηγό που θα Σας βοηθή να προσδιορίσετε και να κατανοήσετε ΠΟΙΟ ΣΕΡΒΙΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ βάσει της Σύμβασής Σας.

ΟΡΙΣΜΟΙ

Σε ολόκληρη τη Σύμβαση, οι ακόλουθες λέξεις που είναι γραμμένες με κεφαλαίο το αρχικό γράμμα έχουν την εξής έννοια:

- **«Εμείς», «Εμάς», «Μας», «Πάροχος», «Υπόχρεος», «Διαχειριστής»:** το/τα μέρος(-η) που υποχρεούται(-νται) να παρέχει (-ουν) υπηρεσίες σέρβις δυνάμει της παρούσας Σύμβασης ως πάροχος(-οι)/υπόχρεος(-οι), και είναι υπεύθυνο(-α) για θέματα διαχείρισης βάσει της παρούσης ως Διαχειριστής(-ές) της σύμβασης σέρβις, ήτοι η Microsoft.
- **«Κατασκευαστής», «Microsoft»:** ο Κατασκευαστής του αρχικού εξοπλισμού, η Microsoft Ireland Operations Limited, με έδρα στη διεύθυνση The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. Τοποθεσία web www.microsoft.com.
- **«Εμπορος Λιανικής»:** ο πωλητής που έχει λάβει την άδεια από Εμάς να πωλεί την παρούσα Σύμβαση σε Εσάς.
- **«Εσείς/Εσάς», «Σας»:** ο αγοραστής/κάτοχος του/των Προϊόντος/(-ων) που καλύπτεται(-ονται) από την παρούσα Σύμβαση.
- **«Προϊόν(-τα)»:** το/τα αντικείμενο(-α) που αγοράσατε αρχικά ή, κατά τη διακριτική Μας ευχέρεια, το προϊόν Αντικατάστασης που Σας παρέχουμε το οποίο Επισκευάζεται ή Αντικαθίσταται δυνάμει της παρούσας Σύμβασης.
- **«Όριο Ευθύνης»:** η μέγιστη ευθύνη για κάθε ξεχωριστή αξίωση και για το σύνολο των αξιώσεων κατά τη Διάρκεια Ισχύος του Προγράμματος, όπως αναφέρεται στις κάτωθι ενότητες «Επιλογές Προγράμματος Σέρβις» και «Όριο Ευθύνης».
- **«Αρχική Τιμή Αγοράς»:** το ποσό που καταβάλλετε για το/τα Προϊόν(-τα) από την εν λόγω τιμή εξαιρούνται τυχόν ισχύοντες φόροι ή/και τέλη, όπως αναφέρονται στην Απόδειξη Αγοράς Σας.
- **«Απόδειξη Αγοράς»:** η απόδειξη της αρχικής αγοράς που λαμβάνετε στο σημείο πώλησης και επιβεβαιώνει την ημερομηνία αγοράς της Σύμβασης Σέρβις και του Προϊόντος.
- **«Διάρκεια Ισχύος»:** η περίοδος κατά την οποία ισχύουν οι διατάξεις της παρούσας Σύμβασης, όπως αναφέρεται στη Σύνοψη Σέρβις Σας.
- **«Αίτημα Σέρβις»:** μια απαίτηση για παροχή σέρβις που απευθύνεται σε Εμάς σχετικά με μια Βλάβη σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση.
- **«Βλάβη»:** η μηχανική ή/και ηλεκτρική αστοχία του Προϊόντος Σας, το οποίο δεν είναι σε θέση να εκτελέσει την προβλεπόμενη λειτουργία του, συμπεριλαμβανομένων ελαττωμάτων των υλικών ή της κατασκευής, που επέρχεται κατά τη φυσιολογική χρήση του Προϊόντος.
- **«Επισκευή»:** οι ενέργειες που αναλαμβάνουμε για την επισκευή, επιδιόρθωση και αποκατάσταση του Προϊόντος Σας, για να επανέλθει σε κατάσταση σωστής λειτουργίας κατόπιν Βλάβης που επισκευάζεται βάσει της παρούσας Σύμβασης. Τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιούνται για την Επισκευή του Προϊόντος μπορεί να είναι καινούρια, ανακατασκευασμένα ή μη αυθεντικά ανταλλακτικά του Κατασκευαστή που πληρούν τις εργοστασιακές προδιαγραφές του αρχικού Προϊόντος.
- **«Προϊόν(-τα) Αντικατάστασης»:** ένα αντικείμενο που Σας παρέχουμε, κατά την ευχέρεια Μας, σε περίπτωση που κρίνουμε ότι το αρχικό ελαττωματικό Προϊόν δεν είναι κατάλληλο για Επισκευή. Θα καταβάλουμε κάθε εύλογη προσπάθεια για Επισκευή, αλλά επιφυλασσόμαστε να Αντικαταστήσουμε το ελαττωματικό Προϊόν, κατά τη διακριτική Μας ευχέρεια, με ένα νέο, επισκευασμένο ή ανακατασκευασμένο μοντέλο με ίδια ή παρόμοια χαρακτηριστικά και λειτουργικότητα και δεν εγγυόμαστε ότι το Προϊόν Αντικατάστασης θα είναι το ίδιο μοντέλο ούτε ότι θα έχει το ίδιο μέγεθος, διαστάσεις ή χρώμα με το προηγούμενο Προϊόν.
- **«Σέρβις»:** οι υπηρεσίες Επισκευής ή Αντικατάστασης που παρέχονται για το/τα Προϊόν(-τα) σας βάσει της παρούσας Σύμβασης.
- **«Σύνοψη Σέρβις»:** η πρώτη σελίδα του διαδικτυακού σας λογαριασμού Microsoft, όπως αναφέρεται στις «Επιλογές Προγράμματος Σέρβις», που επιβεβαιώνει την κάλυψη Σας δυνάμει του παρόντος Προγράμματος.
- **«Πρόγραμμα»:** Η παρούσα Σύμβαση Σέρβις, η Απόδειξη Αγοράς και η Σύνοψη των Υπηρεσιών σας.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΕΡΒΙΣ – ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΙΣΧΥΟΣ

Το Σέρβις για Βλάβες ξεκινά με τη λήξη της εγγύησης ανταλλακτικών ή/και εργασίας του Κατασκευαστή και συνεχίζεται για την εναπομείνασα Διάρκεια Ισχύος Σας, ή έως ότου επιτευχθεί το Όριο Ευθύνης, όποιο από τα δύο προηγηθεί χρονικά.

ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Για να είναι επιλέξιμο για Σέρβις βάσει της παρούσας Σύμβασης, το Προϊόν πρέπει: (α) να έχει αγοραστεί από έναν εξουσιοδοτημένο Έμπορο Λιανικής (β) να διαθέτει τουλάχιστον δώδεκα (12) μήνες εγγύησης Κατασκευαστή και (γ) να μην καλύπτεται από καμία ασφάλιση, ασφάλεια, εγγύηση ή/και σύμβαση σέρβις που παρέχει τα ίδια οφέλη που περιγράφονται στο παρόν.

ΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ– ΓΕΝΙΚΑ

Κατά τη Διάρκεια Ισχύος, σε περίπτωση υποβολής Αιτήματος Σέρβις για Βλάβη, η παρούσα Σύμβαση Σέρβις προβλέπει: (i) την εργασία ή/και τα ανταλλακτικά που είναι απαραίτητα για την Επισκευή του Προϊόντος. Ή (ii) κατά τη διακριτική Μας ευχέρεια, Αντικατάσταση του Προϊόντος αντί για Επισκευή. Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα «ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΕΡΒΙΣ» που ισχύει για τη Σύμβασή Σας.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΕΡΒΙΣ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

A. Εάν Σας προσφέρουμε την επιλογή της Αντικατάστασης:

- ▶ Διατηρούμε το δικαίωμα αντικατάστασης ενός ελαττωματικού Προϊόντος με ένα νέο, επισκευασμένο ή ανακατασκευασμένο μοντέλο με ίδια ή παρόμοια χαρακτηριστικά και λειτουργικότητα, το οποίο μπορεί να μην είναι το ίδιο μοντέλο και να μην έχει ίδιο μέγεθος, ίδιες διαστάσεις ή ίδιο χρώμα με το προηγούμενο Προϊόν.
- ▶ Οι τεχνολογικές εξελίξεις μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα το Προϊόν Αντικατάστασης να έχει χαμηλότερη τιμή λιανικής ή τιμή αγοράς από το προηγούμενο Προϊόν, και στην περίπτωση αυτή, η παρούσα Σύμβαση Σέρβις δεν Σας προσφέρει επιστροφή της εν λόγω διαφοράς τιμής.

- ▶ Καθένα και όλα τα μέρη, εξαρτήματα ή ολόκληρες μονάδες του Προϊόντος που Αντικαθίστανται βάσει των διατάξεων της παρούσας Σύμβασης Σέρβις περιέχονται στην κατοχή Μας στο σύνολό τους.
- ▶ Σε κάθε περίπτωση, τα εξαρτήματα, τα προσαρτήματα ή/και τα περιφερειακά ΔΕΝ θα περιλαμβάνονται ούτε θα παρέχονται σε συνδυασμό με την Αντικατάσταση.

- B. ΤΟ ΣΕΡΒΙΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΤΑΙ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΔΕΝ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΟΥΤΕ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΑΛΛΗΛΟΕΠΙΚΑΛΥΠΤΟΜΕΝΑ ΟΦΕΛΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗ. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, οτιδήποτε εμπίπτει στην κάλυψη της εγγύησης του Κατασκευαστή αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του Κατασκευαστή και ΔΕΝ περιλαμβάνεται στην παρούσα Σύμβαση Σέρβις, ανεξάρτητα από την ικανότητα του Κατασκευαστή να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του.
- C. ΤΟ ΣΕΡΒΙΣ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΕΡΒΙΣ ΠΕΡΙΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΟΣΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ, ΟΠΩΣ ΙΣΧΥΟΥΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΣΕΡΒΙΣ ΣΑΣ. Οτιδήποτε ΔΕΝ αναφέρεται ρητά στο παρόν ΔΕΝ προσφέρεται (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά τυχόν υπηρεσιών κατάρτισης που παρέχονται ξεχωριστά από τη **Microsoft** ή από φορείς εξουσιοδοτημένους από τη **Microsoft**).
- D. ΟΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΣΑΣ: **Εσείς** φέρετε την ευθύνη για τη διατήρηση εφεδρικών αρχείων λογισμικού ή/και δεδομένων σε τακτική βάση και ιδίως πριν από την έναρξη τυχόν υπηρεσιών που παρέχονται βάσει της παρούσας Σύμβασης Σέρβις. Οι υπηρεσίες αποκατάστασης ή μεταφοράς λογισμικού ή/και δεδομένων ΔΕΝ καλύπτονται.

ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΕΡΒΙΣ

(Όπως αναγράφονται στη Σύνοψη της Κάλυψής σας και ισχύουν για Εσάς)

Μπορείτε να βρείτε τη Σύνοψη Σέρβις Σας στην ακόλουθη διεύθυνση <https://support.microsoft.com/el-gr/hub/4339296/surface-for-business-help>

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ SURFACE:

Εάν έχετε αγοράσει ένα Πρόγραμμα Surface (όπως αναγράφεται στην Απόδειξη Αγοράς Σας), το Σέρβις περιλαμβάνει όσα αναλύονται στην παραπάνω ενότητα «ΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ – ΓΕΝΙΚΑ».

ΟΡΙΟ ΕΥΘΥΝΗΣ: Κατά τη Διάρκεια Ισχύος του Προγράμματός Σας, το μέγιστο που υποχρεούμαστε να παρέχουμε ως προς όλα τα Αιτήματα Σέρβις βάσει της παρούσας Σύμβασης είναι:

- **Συνολικό Όριο Επισκευής:** απεριόριστες Επισκευές του Προϊόντός Σας έως ενός ποσού που ισούται με την Αρχική Τιμή Αγοράς του εν λόγω Προϊόντος. Εφόσον επιτευχθεί αυτό το συνολικό Όριο Επισκευής, θα θεωρείται ότι έχουμε Εκπληρώσει τις Υποχρεώσεις Μας και ότι το Σέρβις βάσει του Προγράμματος Σας έχει τελειώσει.
- **Όριο Αντικατάστασης:** έως μία (1) Αντικατάσταση του Προϊόντός Σας, εφόσον κρίνουμε ότι το Προϊόν δεν μπορεί να Επισκευαστεί. Εάν το Προϊόν σας έχει ήδη Αντικατασταθεί μία φορά λόγω Βλάβης, θα θεωρείται ότι έχουμε εκπληρώσει τις υποχρεώσεις Μας ως προς το Σέρβις σε περίπτωση Βλάβης και ότι το Σέρβις σε περίπτωση βλάβης βάσει του Προγράμματός Σας έχει τελειώσει.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ – ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΒΑΣΕΙ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ «ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ SURFACE»: Η απόφαση για το κατά πόσον ένα ελαττωματικό Προϊόν θα Επισκευαστεί ή θα Αντικατασταθεί εναπόκειται στη διακριτική Μας ευχέρεια. Σε περίπτωση Αντικατάστασης, το Προϊόν Αντικατάστασης θα θεωρείται ως το «Προϊόν» που αναφέρεται στις διατάξεις της παρούσας Σύμβασης και, εάν η Διάρκεια Ισχύος της Σύμβασης δεν έχει ολοκληρωθεί και το Όριο Ευθύνης δεν έχει επιτευχθεί, το Σέρβις για το Προϊόν Αντικατάστασης θα εξακολουθήσει αυτομάτως να παρέχεται για την εναπομείνουσα Διάρκεια Ισχύος. **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η Επισκευή ή Αντικατάσταση δεν επεκτείνει τη Διάρκεια Ισχύος.

Εάν επιλέξουμε να Αντικαταστήσουμε το Προϊόν Σας, μπορούμε να σας προσφέρουμε Σέρβις ανταλλαγής υψηλού επιπέδου. Όταν Σας προσφέρουμε Σέρβις ανταλλαγής υψηλού επιπέδου, το Προϊόν Αντικατάστασης μπορεί να παραδοθεί σε Εσάς, πριν παραλάβουμε το ελαττωματικό Προϊόν Σας. ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΣΑΣ, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΜΑΣ ΕΠΙΣΤΡΕΨΕΤΕ ΤΟ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ ΕΝΤΟΣ ΔΕΚΑ (10) ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΗΜΕΡΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΜΕΝΗ ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ. Εάν δεν επιστρέψετε το ελαττωματικό Προϊόν σε Εμάς εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την επιβεβαιωμένη απόδειξη παραλαβής του Προϊόντος Αντικατάστασης, θα χρεωθείτε με το τέλος μη επιστραφείσας συσκευής που ισούται με τη συνήθη τιμή λιανικής του Προϊόντος Αντικατάστασης. ΔΙΑΤΗΡΟΥΜΕ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΝΟΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΜΕ ΕΝΑ ΝΕΟ, ΕΠΙΣΚΕΥΑΣΜΕΝΟ Ή ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΜΕΝΟ ΠΡΟΪΟΝ ΜΕ ΙΔΙΑ Ή ΠΑΡΟΜΟΙΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΜΗΝ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΙΔΙΟ ΜΟΝΤΕΛΟ Ή ΝΑ ΜΗΝ ΕΧΕΙ ΤΟ ΙΔΙΟ ΧΡΩΜΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΪΟΝ.

ΟΡΙΟ ΕΥΘΥΝΗΣ

Πέρα από όσα αναφέρονται στην ενότητα «ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΕΡΒΙΣ» που ισχύει για το Πρόγραμμά Σας, ούτε Εμείς ούτε ο Έμπορος Λιανικής φέρουμε ευθύνη για τυχόν περιστασιακές ή επακόλουθες ζημιές, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά: υλικής ζημίας, απώλειας χρόνου ή δεδομένων που απορρέει από τη Βλάβη που υφίσταται οποιοδήποτε Προϊόν, από καθυστέρηση ή αδυναμία παροχής υπηρεσιών Σέρβις, ή από την έλλειψη ανταλλακτικών/εξαρτημάτων Επισκευής.

ΤΙ ΔΕΝ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ – ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΙ

Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ ΓΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΣΕΡΒΙΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ Ή ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ:

- | | |
|---|---|
| (a) Προϋπάρχουσες συνθήκες που υφίστασθε ή γνωρίζετε (ο όρος «προϋπάρχουσες συνθήκες» αναφέρεται σε ζημιές ή ελαττώματα που σχετίζονται με το Προϊόν και τα οποία προϋπήρχαν πριν από τη σύναψη της παρούσας Σύμβασης). | κατά τη διαβίβασή του, συμπεριλαμβανομένης της ακατάλληλης ασφάλισης του Προϊόντος κατά τη μεταφορά. |
| (b) Ακατάλληλη συσκευασία ή/και μεταφορά εκ μέρους Σας ή εκ μέρους των εκπροσώπων Σας που προκαλεί ζημία στο Προϊόν | (c) Τροποποιήσεις, μετατροπές, χειρισμό ή επισκευές που δεν πραγματοποιούνται από εξουσιοδοτημένο από Εμάς τεχνικό. |
| | (d) Οποιοσδήποτε επακόλουθος ζημία, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά: (i) υλικής ζημίας, απώλειας χρόνου, δεδομένων ή εισοδήματος λόγω ορισμένου συμβάντος Βλάβης ή τυχαίας |

- ζημίας, οποιασδήποτε μη προσδιορισμένης μηχανικής/ηλεκτρικής αστοχίας, εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχονται ξεχωριστά από τη Microsoft ή τις θυγατρικές της, ή οποιουδήποτε άλλου είδους ζημίας στο Προϊόν ή σε σχέση με αυτό· συμπεριλαμβανομένου ενδεικτικά τυχόν μη καλυπτόμενου εξοπλισμού που χρησιμοποιείται μαζί με το Προϊόν· (ii) της καθυστέρησης ή αδυναμίας Εξυπηρέτησης για οποιουδήποτε λόγο· (iii) της έλλειψης ανταλλακτικών/εξαρτημάτων· (iv) της επιβάρυνσής Σας με τυχόν έξοδα που σχετίζονται με προσαρμοσμένες εγκαταστάσεις για το Προϊόν, όπως υποστηρίγματα, βάσεις και προσαρμοσμένες εσοχές και λοιπά που έχετε προμηθευτεί από τρίτα μέρη· ή (v) ενός προϊόντος Αντικατάστασης που είναι διαφορετικού μοντέλου και έχει διαφορετικό μέγεθος, διαστάσεις ή χρώμα από το προηγούμενο Προϊόν. Δεν αναλαμβάνουμε καμία αστική ευθύνη ή ευθύνη για υλικές ζημιές, ή σωματική βλάβη ή θάνατο σε οποιοδήποτε πρόσωπο που οφείλεται στη λειτουργία, συντήρηση ή χρήση του Προϊόντος ή ενός προϊόντος Αντικατάστασης που προβλέπεται βάσει των διατάξεων της παρούσας Σύμβασης·
- (e) Ζημία από κατάψυξη ή υπερθέρμανση·
- (f) Φυσική φθορά και καταστροφή·
- (g) Σκόπιμο χειρισμό του Προϊόντος με επιβλαβή, ζημιογόνο, κακόβουλο, απερίσκεπτο ή προσβλητικό τρόπο, που προκαλεί ζημία ή/και βλάβη·
- (h) Ιούς, βανδαλισμό, απώλεια, κλοπή ή κακόβουλη βλάβη ή εξαφάνιση·
- (i) Σκουριά, διάβρωση, παραμόρφωση ή κάμψη·
- (j) Ζώα (συμπεριλαμβανομένων των κατοικίδιων ζώων) ή μόλυνση από έντομα·
- (k) Τυχαία περιστατικά, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά: ταραχών, πυρηνικής ακτινοβολίας, πολέμων/εχθρικών ενεργειών ή ραδιενεργού μόλυνσης, περιβαλλοντικών συνθηκών, έκθεσης σε καιρικές συνθήκες ή φυσικούς κινδύνους, κατάρρευσης, έκρηξης ή σύγκρουσης με άλλο αντικείμενο, πυρκαγιάς, κατακρημνίσεων κάθε είδους ή υγρασίας, κεραυνών, σκόνης/άμμου, καπνού, πολέμων, εχθρικών ενεργειών, κυβερνητικής πράξης ή δυσλειτουργίας του Διαδικτύου ή άλλων τηλεπικοινωνιών·
- (l) Κάθε τυχαία ζημία, ήτοι κάθε υλική ζημία που υφίσταται το Προϊόν κατόπιν ενός ξαφνικού και απρόβλεπτου ατυχήματος που επηρεάζει τη λειτουργικότητα του Προϊόντος Σας και δεν αποκλείεται με οποιαδήποτε άλλη ειδική αναφορά από την παρούσα Σύμβαση·
- (m) Μη πραγματοποίηση της συντήρησης, λειτουργίας/αποθήκευσης του Προϊόντος που συνιστάται από τον Κατασκευαστή σε συνθήκες που δεν συνάδουν με τις προδιαγραφές ή τις οδηγίες του Κατασκευαστή·
- (n) Ακατάλληλη χρήση ηλεκτρικού ρεύματος και διακυμάνσεις ισχύος·
- (o) Προϊόν(-τα) που υπόκειται(-νται) σε ανάκληση, εγγύηση ή αναδιαμόρφωση για την επιδιόρθωση ελαττωμάτων του σχεδιασμού ή των εξαρτημάτων, της ακατάλληλης κατασκευής ή σφάλματος του Κατασκευαστή, ή σε κάθε περίπτωση όπου εφαρμόζονται νομικές εγγυήσεις δυνάμει του ελληνικού καταναλωτικού δικαίου·
- (p) Προϊόν(-τα) στο/στα οποίο(-α) έχει αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί ο σειριακός αριθμός·
- (q) Τυχόν επακόλουθες ζημιές ή καθυστερήσεις στο Σέρβις βάσει της παρούσας Σύμβασης Σέρβις, ή απώλεια χρήσης ή δεδομένων κατά το χρονικό διάστημα που το Προϊόν βρίσκεται σε έναν εξουσιοδοτημένο πάροχο σέρβις ή αναμένει άλλως εξαρτήματα που έχουν λάβει άδεια από Εμάς·
- (r) Προβλήματα που δεν αφορούν Βλάβη, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θορύβων, τριξιμάτων ή Επιφανειακών Ζημιών (ο όρος «*Επιφανειακή Ζημία*» αναφέρεται σε ζημιές ή αλλαγές στην εξωτερική εμφάνιση του Προϊόντος που δεν παρεμποδίζουν ούτε κωλύουν τη φυσιολογική λειτουργία του Προϊόντος όπως γρατσουνιές, γδαρσίματα ή αλλαγές στο χρώμα, την υφή ή το φινίρισμα)·
- (s) Φυσιολογική περιοδική ή προληπτική συντήρηση, εκπαίδευση χρήστη ή προσαρμογές ρύθμισης·
- (t) Οποιοδήποτε σέρβις του Προϊόντος καλύπτεται από εγγύηση ή άλλη σύμβαση σέρβις που παρέχεται από κάποιον άλλον και όχι από Εμάς·
- (u) Εξαρτήματα και περιφερειακά (όπως αποσπώμενα πληκτρολόγια) ή προσαρτήματα που είναι απαραίτητα για τη βασική λειτουργία του Προϊόντος, αλλά δεν παρέχονται και δεν περιλαμβάνονται από τον Κατασκευαστή στη συσκευασία κατά την αρχική πώληση του Προϊόντος·
- (v) Ατέλειες της οθόνης/μόνιτορ, μεταξύ άλλων, ενδεικτικά, κακής ποιότητας εικόνες σε οθόνες CRT, LCD, LED ή plasma από βιντεοπαιχνίδια, παρατεταμένη προβολή ενός ή περισσότερων σημάτων βίντεο, ή ραγισμένες οθόνες·
- (w) Κόστος απολεσθέντων εξαρτημάτων (εκτός εάν καλύπτονται από εκ του νόμου προβλεπόμενη εγγύηση) ή οποιοδήποτε άλλο μη λειτουργικό/ηλεκτρικό ανταλλακτικό, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά: των πλαστικών ανταλλακτικών όπως καλώδια εξαρτημάτων, μπαταρίες (εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα Σύμβαση), σύνδεσμοι, καλώδια, ασφάλειες, αριθμητικά πληκτρολόγια, πλαστικά περιβλήματα, διακόπτες και καλωδίωση·
- (x) Ευθύνη ή υλικές ζημιές ή σωματική βλάβη ή θάνατο σε οποιοδήποτε πρόσωπο που οφείλεται στη λειτουργία, συντήρηση ή χρήση του Προϊόντος ή ενός προϊόντος Αντικατάστασης που προβλέπεται βάσει των διατάξεων της παρούσας Σύμβασης Σέρβις·
- (y) Οποιοδήποτε Αίτημα Σέρβις για το οποίο δεν έχει προσκομισθεί η Απόδειξη Αγοράς, εκτός από τις περιπτώσεις όπου συμφωνούμε να μεταφέρουμε τα οφέλη του Προγράμματος·
- (z) Οποιοδήποτε Αίτημα Σέρβις για την αποκατάσταση λογισμικού ή δεδομένων ή για την ανάκτηση δεδομένων από το Προϊόν Σας·

ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΣΕΡΒΙΣ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: Η ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΣΕΡΒΙΣ ΔΕΝ ΣΥΝΕΠΑΓΕΤΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΑ ΟΤΙ Η ΒΛΑΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΣΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΣΕΡΒΙΣ. Για να εξετάσουμε ένα Αίτημα Σέρβις, πρέπει πρώτα να επικοινωνήσετε μαζί Μας για μία αρχική διάγνωση του προβλήματος που αντιμετωπίζει το Προϊόν Σας. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΔΕΝ ΠΡΟΒΛΕΠΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΕΡΒΙΣ ΕΑΝ ΠΡΟΒΕΙΤΕ ΣΕ ΜΗ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΕΣ ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ.

Συμμορφωθείτε με τις ακόλουθες διαδικασίες, για να λάβετε άδεια και Σέρβις το συντομότερο δυνατόν και εν πάση περιπτώσει εντός δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών μετά το συμβάν για το οποίο υποβάλλεται το Αίτημα Σέρβις. Σε περίπτωση που δεν ακολουθήσετε αυτές τις διαδικασίες, οι υπηρεσίες Σέρβις που θα σας παρασχεθούν ενδέχεται να είναι περιορισμένες λόγω του χρονικού διαστήματος που θα έχει μεσολαβήσει.

Όταν υποβάλετε ένα Αίτημα Σέρβις, η Microsoft θα σας υποβάλλει ερωτήματα για το Αίτημα Σέρβις που έχετε υποβάλει και για τη φύση της οποιασδήποτε Βλάβης. Πρέπει να απαντήσετε με ειλικρίνεια σε αυτά τα ερωτήματα, να δώσετε όσο το δυνατόν καλύτερες απαντήσεις, και να φροντίσετε να μην προβείτε σε καμία παραπλανητική δήλωση, διότι η αδυναμία παροχής ακριβών πληροφοριών ενδέχεται να ακυρώσει Πρόγραμμαμά Σας.

Για καλύτερη εξυπηρέτηση, φροντίστε να έχετε στη διάθεσή σας την Απόδειξη Αγοράς Σας και καλέστε Μας στον αριθμό που θα βρείτε στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί Μας θα συγκεντρώσουν τα απαραίτητα στοιχεία σχετικά με το ζήτημα που αντιμετωπίζετε με το Προϊόν, και θα προσπαθήσουν αρχικά να επιλύσουν το πρόβλημα από το τηλέφωνο ή/και εξ αποστάσεως. Εάν δεν κατορθώσουμε να επιλύσουμε το ζήτημα από το τηλέφωνο ή/και εξ αποστάσεως, θα Σας χορηγήσουμε έναν *αριθμό Αιτήματος Σέρβις*, καθώς και περαιτέρω οδηγίες σχετικά με το πώς να έχετε πρόσβαση στο Σέρβις για το Προϊόν Σας.

Μην πάρετε και μην επιστρέψετε το Προϊόν Σας στον Έμπορο Λιανικής και μην αποστείλετε το Προϊόν Σας πουθενά, εκτός εάν Σας το υποδείξουμε Εμείς. Εάν Σας υποδείξουμε να μεταφέρετε το προϊόν σε έναν κοντινό εξουσιοδοτημένο πάροχο σέρβις ή σε έναν Έμπορο Λιανικής, ή εάν Σας υποδείξουμε να μας αποστείλετε ταχυδρομικά το Προϊόν σε κάποια άλλη διεύθυνση (όπως, λόγω χάρη σε ένα εξουσιοδοτημένο κέντρο αποθήκευσης), μαζί με το Προϊόν Σας, φροντίστε να συμπεριλάβετε και τα εξής:

- (1) Το ελαττωματικό Προϊόν·
- (2) Ένα αντίγραφο της Απόδειξης Αγοράς Σας·
- (3) Μια σύντομη γραπτή περιγραφή του προβλήματος που αντιμετωπίζετε με το Προϊόν· και
- (4) Μια εμφανή σημείωση του *αριθμού Αιτήματος Σέρβις* που Σας έχουμε χορηγήσει.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν Σας ζητήσουμε να Μας αποστείλετε ταχυδρομικά το Προϊόν σε άλλη διεύθυνση, θα Σας παράσχουμε ειδικές οδηγίες σχετικά με την αποστολή του Προϊόντος. Για την ταχυδρομική αποστολή, θα πληρώσουμε τα έξοδα αποστολής προς και από την τοποθεσία Σας, εφόσον ακολουθήσετε όλες τις οδηγίες. Σας παρακαλούμε να είστε προσεκτικοί κατά τη μεταφορά ή/και αποστολή του Προϊόντος, διότι δεν φέρουμε ευθύνη για τυχόν χρεώσεις ή ζημιές αποστολής λόγω ακατάλληλης συσκευασίας εκ μέρους Σας ή εκ μέρους του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου Σας. Εσείς εξακολουθείτε να φέρετε την ευθύνη για το Προϊόν, μέχρι αυτό να παραληφθεί από τη Microsoft.

Μην συμπεριλάβετε τυχόν εξαρτήματα, παιχνίδια ή άλλα αντικείμενα προσωπικής ιδιοκτησίας κατά την αποστολή του Προϊόντος Σας στη Microsoft για Σέρβις, διότι η Microsoft δεν θα φέρει ευθύνη για την ιδιοκτησία αυτή.

Το Σέρβις παρέχεται μόνο για επιλέξιμες υπηρεσίες που προσφέρονται από έναν εξουσιοδοτημένο πάροχο σέρβις, Έμπορο Λιανικής ή κέντρο αποθήκευσης. Εάν η Διάρκεια Ισχύος της Σύμβασής Σας λήξει κατά το χρονικό διάστημα υποβολής του εγκεκριμένου Αιτήματος Σέρβις, οι υπηρεσίες Σέρβις βάσει της παρούσας Σύμβασης θα παρασχεθούν μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία το εγκεκριμένο Αίτημα Σέρβις που βρίσκεται σε εξέλιξη ολοκληρωθεί πλήρως σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Σύμβασης.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: ΜΗΝ ΑΝΟΙΓΕΤΕ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ. ΕΑΝ ΑΝΟΙΞΕΤΕ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ, ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΚΑΛΕΣΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΖΗΜΙΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΚΑΙ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΚΑΤΑΣΤΗΣΕΤΕ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΣΑΣ ΑΚΑΤΑΛΗΛΟ ΓΙΑ ΣΕΡΒΙΣ, ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΕΝΑΝΤΙ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΤΙΜΟΥ. ΜΟΝΟ Η MICROSOFT Ή ΕΝΑΣ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΕΜΑΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΒΕΙ ΣΕ ΣΕΡΒΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ MICROSOFT

- (a) Αφού επιστρέψετε το Προϊόν Σας, η Microsoft θα το εξετάσει.
- (b) Τα έξοδα ταχυδρομικής αποστολής Σας θα επιστρέφονται από τη Microsoft εάν το Αίτημα Σέρβις είναι έγκυρο και η ταχυδρομική αποστολή δεν είναι προπληρωμένη.
- (c) Εάν η Microsoft κρίνει ότι το Προϊόν Σας δεν λειτουργήσε σωστά κατά τον τρόπο που περιγράφεται στο παρόν Πρόγραμμα, τότε η Microsoft (κατά αποκλειστική επιλογή της Microsoft) θα το Επισκευάσει ή θα το Αντικαταστήσει. Η Microsoft θα προβεί σε αυτές τις ενέργειες χωρίς κόστος για Εσάς. Η Αντικατάσταση μπορεί να πραγματοποιηθεί με μια ανακατασκευασμένη μονάδα ή ένα λειτουργικά ισοδύναμο Προϊόν. Εάν η Microsoft Αντικαταστήσει το Προϊόν Σας, το αρχικό Προϊόν Σας περιέρχεται στην ιδιοκτησία Μας και το Προϊόν Αντικατάστασης περιέρχεται στην ιδιοκτησία Σας, ενώ το Σέρβις για το εν λόγω Προϊόν εξακολουθεί να ισχύει για την εναπομείνασα Διάρκεια Ισχύος του Προγράμματος, με την επιφύλαξη του Ορίου Ευθύνης.

ΟΙ ΔΙΚΕΣ ΣΑΣ ΕΥΘΥΝΕΣ

Προκειμένου να λάβετε υπηρεσίες Σέρβις ή υποστήριξη βάσει του παρόντος Προγράμματος, συμφωνείτε να:

- (a) Γνωστοποιήσετε στη Microsoft τον σειριακό αριθμό του Προϊόντος Σας.
- (b) Παρέχετε στη Microsoft πληροφορίες σχετικά με τα συμπτώματα και τις αιτίες των προβλημάτων που αντιμετωπίζει το Προϊόν Σας.
- (c) Απαντήσετε σε αιτήματα παροχής πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά του μοντέλου του Προϊόντος Σας, τυχόν εξαρτημάτων που συνδέονται ή είναι τοποθετημένα στο Προϊόν Σας, τυχόν μηνυμάτων σφάλματος, ενεργειών που πραγματοποιήσατε πριν το Προϊόν Σας αντιμετωπίσει το σχετικό πρόβλημα και των μέτρων που λάβατε για την επίλυση του ζητήματος.
- (d) Ενημερώνετε το λογισμικό του Προϊόντος βάσει της τελευταίας δημοσιευμένης έκδοσης προτού υποβάλετε κάποια αξίωση για Σέρβις.
- (e) Ακολουθείτε τις οδηγίες που Σας παρέχει η Microsoft, συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά της μη αποστολής στη Microsoft προϊόντων και εξαρτημάτων που δεν υπόκεινται σε Επισκευή ή Αντικατάσταση, και της συσκευασίας του Προϊόντος Σας σύμφωνα με τις οδηγίες αποστολής.
- (f) Στην περίπτωση Αντικατάστασης, πρέπει να αποστείλετε το ελαττωματικό Προϊόν Σας σε Εμάς εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την παράδοση του προϊόντος Αντικατάστασης. Εάν δεν επιστρέψετε το ελαττωματικό Προϊόν σε Εμάς εντός δέκα (10)

ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του προϊόντος Αντικατάσταση, θα χρεωθείτε με το τέλος μη επιστράφειας συσκευής που ισούται με την τιμή λιανικής του προϊόντος Αντικατάσταση που προτείνεται από τον Κατασκευαστή.

- (g) ΕΣΕΙΣ ΦΕΡΕΤΕ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΦΕΔΡΙΚΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ Ή/ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΤΑΚΤΙΚΗ ΒΑΣΗ ΚΑΙ ΙΔΙΩΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ. ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΕΝ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ Ή ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΤΗΝ ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΣΑΣ, ΚΑΙ ΔΕΝ ΕΙΜΑΣΤΕ ΣΕ ΘΕΣΗ ΝΑ ΜΕΤΑΦΕΡΟΥΜΕ ΤΙΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΣΚΕΥΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΣΧΟΥΜΕ. ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΟΥΜΕ ΕΜΕΙΣ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ Ή ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΪΟΝ.

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ

Το παρόν Πρόγραμμα δεν μπορεί να ανανεωθεί μετά τη λήξη της Διάρκειάς Ισχύος Σας.

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ

Το Σέρβις στο πλαίσιο του παρόντος Προγράμματος δεν δύναται να μεταβιβαστεί από Εσάς σε κανένα άλλο μέρος ή προϊόν.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΑΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

Μπορείτε να καταγγείλετε το παρόν Πρόγραμμα ανά πάσα στιγμή, αφού Μας ενημερώσετε για το αίτημα καταγγελίας χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που θα βρείτε παρακάτω.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί Μας με επιστολή στη διεύθυνση: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, ή να Μας καλέσετε στον αριθμό που θα βρείτε στον ιστότοπο <http://support.microsoft.com>, ή να μας αποστείλετε email στη διεύθυνση msepbus@microsoft.com. Μπορείτε να αποστείλετε μήνυμα στα ελληνικά/αγγλικά.

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Εάν υποβάλετε το αίτημά Σας για καταγγελία εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία λήξης του Προγράμματος, θα λάβετε ως αποζημίωση το εκατό τοις εκατό (100%) του τέλους του Προγράμματος Σέρβις που καταβάλατε, υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχετε υποβάλει κάποιο Αίτημα Σέρβις κατά τη διάρκεια της εν λόγω περιόδου.

ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Εάν υποβάλετε το αίτημα καταγγελίας Σας μετά το πέρας δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία λήξης του Προγράμματος, θα λάβετε κατ' αναλογία αποζημίωση για το τέλος του Προγράμματος Σέρβις που καταβάλατε, εφόσον δεν έχουν υποβληθεί Αιτήματα Σέρβις.

ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΑΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

Εάν καταγγείλουμε Εμείς το παρόν Πρόγραμμα, θα Σας αποστείλουμε έγγραφη γνωστοποίηση τουλάχιστον 30 ημέρες πριν από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της καταγγελίας. Η εν λόγω γνωστοποίηση θα αποσταλεί στη διεύθυνσή Σας που διατηρούμε στον φάκελό Μας (email ή ταχυδρομική διεύθυνση, κατά περίπτωση), με αναφορά του λόγου και της ημερομηνίας έναρξης ισχύος της καταγγελίας. Εάν καταγγείλουμε το παρόν Πρόγραμμα, θα λάβετε μια κατ' αναλογία αποζημίωση βάσει των κριτηρίων που παρουσιάζονται ανωτέρω και δεν θα ισχύσουν τέλη καταγγελίας.

Μπορούμε να καταγγείλουμε το παρόν Πρόγραμμα μόνο για τους ακόλουθους λόγους:

- (α) μη καταβολή του τέλους του Προγράμματος Σέρβις από Εσάς,
- (β) σκόπιμη παραπλάνηση εκ μέρους Σας ή
- (γ) ουσιώδης παράβαση των καθηκόντων βάσει του παρόντος Προγράμματος εκ μέρους Σας σε σχέση με το Προϊόν ή τη χρήση του.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Πάντοτε επιδιώκουμε να Σας προσφέρουμε άριστη εξυπηρέτηση. Ωστόσο, εάν δεν έχετε μείνει ικανοποιημένοι, ενημερώστε έναν από τους τηλεφωνικούς εκπροσώπους Μας καλώντας στον τηλεφωνικό αριθμό που θα βρείτε στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com> ή μέσω email στη διεύθυνση: msepbus@microsoft.com. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στα ελληνικά/αγγλικά.

Θα απαντήσουμε εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης της καταγγελίας Σας. Εάν δεν είμαστε σε θέση να Σας παρέχουμε μια πλήρη απάντηση εντός της συγκεκριμένης προθεσμίας (λόγου χάρη επειδή απαιτείται λεπτομερής έρευνα), θα Σας παρέχουμε μια προσωρινή απάντηση, ενημερώνοντάς Σας σχετικά με τις ενέργειες που έχουν αναληφθεί για την αντιμετώπιση της καταγγελίας Σας, καθώς και με το πότε και από ποιον μπορείτε να αναμένετε να λάβετε μια πλήρη απάντηση. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η καταγγελία Σας επιλύεται εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων.

Εάν χρειαστούμε περισσότερο χρόνο από τέσσερις (4) εβδομάδες, θα Σας ενημερώσουμε σχετικά με το πότε να αναμένετε μια απάντηση από Εμάς.

Εάν δεν έχετε λάβει απάντηση εντός οκτώ (8) εβδομάδων ή εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι με την απάντησή **Μας**, έχετε το δικαίωμα να επικοινωνήσετε με τον Συνήγορο του Καταναλωτή που μπορεί να εξετάσει καταγγελίες από «επιλέξιμους καταγγέλλοντες».

Για περισσότερες πληροφορίες, συμβουλευτείτε τη διεύθυνση: <https://www.financialombudsman.ie>
Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε και να σεβόμαστε την ιδιωτική **Σας** ζωή σύμφωνα με την τρέχουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων («Νομοθεσία»). Για τους σκοπούς της Νομοθεσίας, υπεύθυνη για την επεξεργασία δεδομένων είναι η **Microsoft**. Ακολουθεί μια συνοπτική παρουσίαση των βασικών τρόπων με τους οποίους επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα **Σας**. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε την τοποθεσία web μας στη διεύθυνση [Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy).

ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΑΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΑ ΜΟΙΡΑΖΟΜΑΣΤΕ

Θα επεξεργαστούμε τα προσωπικά δεδομένα (κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο) που διατηρούμε για **Εσάς** με τους εξής τρόπους:

- ο Για τους σκοπούς παροχής διαχείρισης αξιώσεων και άλλους σχετικούς σκοπούς. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει αποφάσεις που λαμβάνονται από αυτοματοποιημένα μέσα και να αφορά την εκτέλεση της σύμβασης που συνήφθη ανάμεσα σε **Εμάς** και **Εσάς**.
- ο Για την προσφορά ανανέωσης, για έρευνα ή για στατιστικούς σκοπούς, σχετικά με τα έννομα συμφέροντα **Μας**: για την ανάλυση του ιστορικού, τη βελτίωση των αλγορίθμων αξιολόγησης και τη συμβολή στην πρόβλεψη του μελλοντικού επιχειρηματικού αντίκτυπου, την ανάπτυξη των εμπορικών συμφερόντων, την ενίσχυση της προσφοράς προϊόντων και την ανάπτυξη νέων συστημάτων και διαδικασιών και για νομικές υποχρεώσεις βάσει μιας δικαιοδοσίας εκτός ΕΕ.
- ο Για να **Σας** προσφέρουμε τις πληροφορίες, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που **Μας** ζητάτε ή τα οποία πιστεύουμε ότι **Σας** ενδιαφέρουν, στις περιπτώσεις όπου έχετε δώσει τη συναίνεσή σας για να επικοινωνούμε μαζί **Σας**.
- ο Για να **Σας** ενημερώσουμε σχετικά με αλλαγές στις υπηρεσίες **Μας**, για τις νόμιμες και κανονιστικές υποχρεώσεις **Μας**.
- ο Για την προστασία έναντι της απάτης, της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και για την εκπλήρωση των γενικών νομικών ή κανονιστικών υποχρεώσεων, όπως απαιτείται για την εκπλήρωση των νομικών και κανονιστικών υποχρεώσεων **Μας** βάσει δικαιοδοσίας με την ΕΕ.

ΚΟΙΝΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Μπορούμε να κοινολογήσουμε τα προσωπικά **Σας** δεδομένα σε τρίτα μέρη που συμμετέχουν στην παροχή προϊόντων ή υπηρεσιών σε **Εμάς** ή σε παρόχους υπηρεσιών που παρέχουν υπηρεσίες για λογαριασμό **Μας**. Σε αυτούς συγκαταλέγονται εταιρείες του ομίλου, στενοί συνεργάτες, πράκτορες, διαχειριστές τρίτων μερών, ασφαλιστές, αντ'ασφαλιστές, πιστωτικά ιδρύματα, υπηρεσίες για τον εντοπισμό κρουσμάτων απάτης, διαχειριστές περιπτώσεων ζημιών, δικηγόροι/νομικοί σύμβουλοι, λογιστές, ρυθμιστικές αρχές, όπως τυχόν απαιτείται από τον νόμο.

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ενδέχεται να διαβιβάσουμε τα προσωπικά **Σας** δεδομένα σε περιοχές εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου («ΕΟΧ»). Στην περίπτωση που διαβιβάσουμε τα προσωπικά δεδομένα **Σας** εκτός ΕΟΧ, θα διασφαλίσουμε ότι θα τελούν υπό ασφαλή διαχείριση, σύμφωνα με την παρούσα δήλωση εμπιστευτικότητας και τη Νομοθεσία.

ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

Έχετε δικαίωμα:

- Να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων **Σας** για σκοπούς άμεσης εμπορικής προώθησης ανά πάσα στιγμή.
- Να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων **Σας**, όταν η επεξεργασία βασίζεται στα έννομα συμφέροντά **Μας**.
- Να έχετε πρόσβαση και να λάβετε ένα αντίγραφο των προσωπικών δεδομένων που έχουμε στον έλεγχό **Μας** και πληροφορίες σχετικά με το πώς και επί ποια βάση τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα τίθενται υπό επεξεργασία.
- Να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών **Σας** δεδομένων.
- Να ζητήσετε την ενημέρωση ή διόρθωση τυχόν ανεπαρκών, ελλιπών ή ανακριβών δεδομένων.
- Να περιορίσετε την επεξεργασία των δεδομένων **Σας**.
- Να ζητήσετε από **Εμάς** να **Σας** παράσχουμε τα προσωπικά δεδομένα σε δομημένη, συνήθη, μηχαναγνώσιμη μορφή ή να ζητήσετε την άμεση «μεταφορά» τους σε κάποιον άλλο υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων, αλλά σε κάθε περίπτωση μόνο όταν η επεξεργασία βασίζεται στη συγκατάθεσή **Σας** ή στην εκτέλεση μιας Σύμβασης με **Εσάς** και πραγματοποιείται με αυτοματοποιημένα μέσα.
- Να υποβάλετε καταγγελία μέσω της τοπικής αρχής προστασίας δεδομένων.
- Να αποσύρετε τη συγκατάθεσή **Σας** ανά πάσα στιγμή, όταν η επεξεργασία βασίζεται στη συγκατάθεσή **Σας**, χωρίς να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας βάσει συγκατάθεσης, πριν από την απόσυρσή της.

ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ

Τα δεδομένα **Σας** δεν θα διατηρούνται για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα απ' ό,τι είναι αναγκαίο και θα τελούν υπό διαχείριση που συνάδει με την πολιτική διατήρησης δεδομένων **Μας**. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η περίοδος διατήρησης ισούται με δέκα (10) έτη μετά τη λήξη της σύμβασης, ή της επαγγελματικής σχέσης με **Εσάς**, εκτός εάν είμαστε υποχρεωμένοι να διατηρήσουμε τα δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα λόγω επιχειρηματικών, νομικών ή κανονιστικών απαιτήσεων.

Εάν έχετε οποιαδήποτε ερώτηση σχετικά με τη χρήση των προσωπικών **Σας** δεδομένων από **Εμάς**, επικοινωνήστε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων και συμβουλευτείτε τον ιστότοπο ([Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy)) για να βρείτε τα πλήρη στοιχεία της διεύθυνσης.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- 1. Υπεργολαβία.** Μπορούμε να αναθέσουμε με υπεργολαβία ή με άλλο τρόπο την εκτέλεση των υποχρεώσεών μας σε τρίτα μέρη, αλλά, σε τέτοια περίπτωση, δεν απαλλασσόμαστε από τις υποχρεώσεις μας προς Εσάς.
- 2. Παραίτηση και Διαιρετότητα.** Η αδυναμία οποιουδήποτε μέρους να απαιτήσει την εκτέλεση οποιασδήποτε διάταξης του παρόντος από το άλλο μέρος δεν θίγει το πλήρες δικαίωμα απαίτησης της εν λόγω εκτέλεσης σε οποιαδήποτε άλλη μεταγενέστερη στιγμή, ούτε η παραίτηση οποιουδήποτε μέρους από την έγερση αξιώσεων που απορρέουν από οποιαδήποτε παράβαση πρέπει να εκλαμβάνεται ή να θεωρείται ως παραίτηση από τη διάταξη αυτή καθ' αυτή. Στην περίπτωση που οποιαδήποτε από τις διατάξεις των παρόντων όρων και προϋποθέσεων καταστεί ανεφάρμοστη ή άκυρη δυνάμει οποιουδήποτε εφαρμοστέου νόμου ή κριθεί ως τέτοια από εφαρμοστέα δικαστική απόφαση, η εν λόγω αδυναμία εφαρμογής ή ακυρότητα δεν καθιστά τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις ανεφάρμοστους ή άκυρους στο σύνολό τους και, σε μια τέτοια περίπτωση, αυτές οι διατάξεις τροποποιούνται και ερμηνεύονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτυγχάνουν τους στόχους της εν λόγω ανεφάρμοστης ή άκυρης διάταξης εντός των ορίων του εφαρμοσμένου νόμου ή δικαστικής απόφασης.
- 3. Γνωστοποιήσεις.** Δηλώνετε ρητά ότι χορηγείτε τη συγκατάθεσή σας για να επικοινωνήσουμε μαζί σας για κάθε σκοπό, σε οποιοδήποτε αριθμό τηλεφώνου, ταχυδρομική ή ηλεκτρονική διεύθυνση μας έχετε υποδείξει. Όλες οι γνωστοποιήσεις ή τα αιτήματα που αφορούν την παρούσα Σύμβαση θα γίνονται εγγράφως και μπορούν να αποστέλλονται με οποιοδήποτε εύλογο μέσο, συμπεριλαμβανομένης της ταχυδρομικής αποστολής, του email, της τηλεομοιοτυπίας (φαξ), του γραπτού μηνύματος ή αναγνωρισμένων υπηρεσιών εμπορικών ταχυμεταφορών. Οι γνωστοποιήσεις προς Εσάς θεωρείται ότι έχουν παραδοθεί, όταν αποστέλλονται σε Εσάς μέσω email ή στον αριθμό τηλεομοιοτύπου (φαξ) που μας έχετε υποδείξει ή τρεις (3) ημέρες μετά την ταχυδρομική αποστολή στη διεύθυνση που μας έχετε υποδείξει.
- 4. Νομοθεσία** Η Σύμβαση διέπεται από την ελληνική νομοθεσία και τα ελληνικά δικαστήρια έχουν μη αποκλειστική δικαιοδοσία εκδίκασης οποιωνδήποτε διαφορών μεταξύ των Μερών της παρούσας Σύμβασης.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ

Η παρούσα Σύμβαση Σέρβικ, συμπεριλαμβανομένης της Απόδειξης Αγοράς, των όρων και προϋποθέσεων, των περιορισμών, των εξαιρέσεων, καθώς και της Απόδειξης Πληρωμής σας, αποτελούν τη ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ανάμεσα σε Εμάς και Εσάς και καμία δήλωση, υπόσχεση ή προϋπόθεση που δεν περιλαμβάνεται στο παρόν δεν τροποποιεί τα στοιχεία αυτά, εκτός κι αν απαιτείται από τον νόμο.