

GARANTÍA LIMITADA Y CONDICIONES DE SOPORTE TÉCNICO

La Garantía Limitada y las Condiciones de Soporte Técnico constituyen un contrato entre Microsoft Corporation y usted. Le rogamos que las lea atentamente. **AL ACEPTAR EL ENVÍO DEL MICROSOFT SURFACE HUB ADQUIRIDO DE UN VENDEDOR AUTORIZADO (EL "PRODUCTO DE HARDWARE") O AL ACEPTAR NUESTRO CUMPLIMIENTO DEL SOPORTE TÉCNICO DEL PRODUCTO DE HARDWARE, USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS.**

A. GARANTÍAS. El Cliente tendrá derecho solamente a la cobertura de garantía que se indica a continuación. Esta garantía le otorga derechos legales específicos al Cliente. Asimismo, el Cliente puede que tenga derechos que varían según el país. Esta garantía se aplica en la medida que lo permita la legislación aplicable y salvo que esté restringida o prohibida por ley.

1. **Garantía de Hardware Limitada.** Microsoft garantiza que el Producto de Hardware funcionará sustancialmente de la forma descrita en la documentación del Producto de Hardware correspondiente durante un periodo de un año a partir del primer día del mes siguiente en el que el Cliente recibió el Producto de Hardware (el "Periodo de Vigencia de la Garantía Limitada de Hardware"). La Unidad de Disco Duro, el Lápiz y el Teclado (el "**Hardware de Intercambio Avanzado**") están sujetos a Intercambio Avanzado y tal como se define a continuación en la Sección B. El Cliente debe (i) enviar una notificación a Microsoft durante el Periodo de Vigencia de la Garantía Limitada de Hardware, y (ii) si así se solicita, proporcionar un comprobante de compra que incluya el número de serie del Producto de Hardware y la fecha de adquisición. Esta Garantía de Hardware Limitada solo se aplica si usted ha realizado el pago completo del Producto de Hardware y solo cubre los defectos que surgen como resultado del uso normal del Producto de Hardware.

SI LA LEGISLACIÓN DEL PAÍS DEL CLIENTE PROPORCIONA UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, INCLUIDA UNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO GENÉRICO, LA DURACIÓN SE LIMITA AL PERIODO DE GARANTÍA ANTERIOR DE UN AÑO. Algunos países no permiten limitaciones en cuanto al periodo de vigencia de una garantía implícita, por lo que esta limitación puede no aplicarse a los Clientes en estos países.

2. **Exclusiones de la Garantía.** Esta Garantía de Hardware Limitada no es de aplicación a (a) software, (b) Producto de Hardware o Hardware de Intercambio Avanzado dañado por negligencia del Cliente; abuso; accidente; circunstancias de fuerza mayor; uso indebido; mala utilización; voltaje de línea incorrecto o fluctuaciones de voltaje y sobretensiones; en caso de no seguir las instrucciones de funcionamiento; o instalación incorrecta (a no ser que la instalación la haya realizado Microsoft), (c) Producto de Hardware o Hardware de Intercambio Avanzado que se haya modificado o que tenga los precintos rotos, le falte el número de serie o lo tenga dañado, o (d) **daños o lesiones relacionadas con una instalación o colocación indebida del soporte de pared al que está unido el Producto de Hardware o con la selección y el uso, por parte del Cliente, de cualquier soporte de pared, soporte de suelo, soporte rodante o sujetador que no sea proporcionado por Microsoft.** En aras de la claridad, el Cliente es responsable de la instalación y colocación correcta de cualquier soporte de pared, soporte de suelo, soporte rodante o sujetador que no sea proporcionado por Microsoft.

3. **Soporte Técnico para Software Limitado.** Microsoft proporcionará soporte técnico para software limitado durante un periodo de noventa (90) días a partir de que el Cliente reciba el Surface Hub. Para obtener ayuda con el software durante este periodo, abra un vale de servicio a través de www.surface.com/support y solicite ayuda con el software en cuestión.

4. **Exclusión de otras Garantías.** La garantía expresa establecida en la Sección A es la única garantía expresa que se le otorga al Cliente y se proporciona en lugar de todas las demás condiciones y garantías expresas o implícitas (en caso de haberlas), incluida cualquiera creada por otra documentación, empaquetado o declaración. Ninguna otra persona, entre otros Microsoft y sus proveedores, otorga ninguna otra garantía o condición con respecto al Producto de Hardware o a la Garantía de Hardware Limitada. Ninguna información (verbal o escrita) o sugerencia otorgada por Microsoft, sus representantes, proveedores o empleados creará una garantía o condición ni ampliará el ámbito de esta Garantía de Hardware Limitada establecida en la Sección A. Además, no hay garantía ni condición de titularidad, disfrute tranquilo o ausencia de infracción de derechos en el Producto de Hardware. Es posible que el Cliente goce de derechos superiores previstos en la legislación vigente en la jurisdicción del Cliente. Donde cualquier término de la Garantía de Hardware Limitada esté prohibido por dichas leyes, quedará nulo y sin efecto, pero el resto de la Garantía de Hardware Limitada permanecerá en plena fuerza y vigor.

B. SOPORTE TÉCNICO DEL PRODUCTO DE HARDWARE. Microsoft ofrece los siguientes tipos de soporte técnico para los Productos de Hardware. Es posible que algunos de los Servicios de Soporte Técnico los proporcione un contratista de Microsoft.

1. **Instalación.** Si el Cliente elige adquirir la instalación con el Producto de Hardware, ambas Partes acordarán la fecha de instalación. Antes de la fecha de instalación, Microsoft puede realizar una revisión de las instalaciones. Microsoft evaluará la ubicación donde se piensa realizar la instalación, la ubicación de la base de carga y el espacio disponible para mover el Producto de Hardware. Microsoft revisará las redes y la fuente de energía del Cliente. Si se realiza una revisión de las instalaciones, Microsoft proporcionará al cliente una valoración de las tareas necesarias para preparar las instalaciones del Cliente para una instalación adecuada del Producto de Hardware. En la fecha acordada para la instalación, un recurso de Microsoft acudirá a las instalaciones del Cliente. El recurso de Microsoft desempaquetará el Producto de Hardware, lo limpiará, lo examinará para ver si está dañado y lo instalará. El recurso de Microsoft encenderá el Producto de Hardware y probará las funcionalidades básicas.

2. **Soporte Técnico de Intercambio Avanzado:** para sustituir el Hardware de Intercambio Avanzado dañado (la Unidad de disco duro, el Lápiz o el Teclado), el Cliente deberá abrir un vale de servicio a través de www.surface.com/support y solicitar Soporte Técnico de Intercambio Avanzado para el Hardware de Intercambio Avanzado. Microsoft se pondrá en contacto con el Cliente para identificar y comprobar el defecto. En los casos en los que exista una posibilidad razonable de que los problemas los

cause el Hardware de Intercambio Avanzado, Microsoft proporcionará piezas de sustitución del Hardware de Intercambio Avanzado equivalentes por correo a la dirección postal del registro del Cliente en un plazo de 3 días hábiles, a costo de Microsoft. El Cliente es el responsable de instalar las piezas de sustitución, empaquetar las piezas del Hardware de Intercambio Avanzado defectuosas en el mismo paquete en el que se recibieron las piezas del Hardware de Intercambio Avanzado y ponerse de acuerdo con Microsoft en un plazo de siete (7) días hábiles para devolver el Hardware de Intercambio Avanzado defectuoso a Microsoft. Microsoft pagará los gastos de envío. Si el Hardware de Intercambio Avanzado no se devuelve en un plazo de 10 días hábiles, será facturado al cliente de acuerdo con los precios actuales de Microsoft.

3. Reparación in situ. El Cliente debe abrir un vale de servicio a través de www.surface.com/support y solicitar Soporte Técnico de Reparación in situ para el Producto de Hardware. Un recurso de Microsoft se pondrá en contacto con el Cliente para acordar una fecha mutuamente para realizar el servicio. El recurso de Microsoft puede estar in situ en un plazo de 3 días hábiles. El recurso de Microsoft acudirá a las instalaciones del Cliente en la fecha y hora acordadas para revisar el Producto de Hardware.

4. Consulta y Resolución de Problemas. Para problemas distintos a los cubiertos por el Soporte Técnico para Software Limitado descrito en la Sección A(3), Microsoft proporcionará asesoramiento al Cliente por correo electrónico o teléfono durante el horario laboral normal [de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., EST] para que el Cliente pueda informar de los problemas y solicitar ayuda para usar el Producto de Hardware. Microsoft ayudará al Cliente en el diagnóstico de los problemas del Producto de Hardware. El Cliente reconoce y acepta que en la medida en la que la reparación o sustitución incluya costos que el Soporte Técnico de Intercambio Avanzado o el Soporte Técnico de Reparación in situ no cubran (entre otros, envío urgente), el Cliente será el responsable de estos costos.

5. Cooperación del Cliente: el Cliente acepta cooperar con Microsoft, lo que incluye, entre otros: (a) notificar inmediatamente a Microsoft cualquier defecto, error o funcionamiento incorrecto del Producto de Hardware o del Hardware de Intercambio Avanzado y enviarle a Microsoft la información necesaria para que pueda reproducir el error o el funcionamiento incorrecto del Producto de Hardware o del Hardware de Intercambio, así como las condiciones de funcionamiento en las cuales se descubrió el error o el funcionamiento incorrecto del Producto de Hardware o del Hardware de Intercambio; (b) instalar, si Microsoft lo solicita y de acuerdo con las directrices de seguridad del Cliente, una conexión de red que estará disponible para Microsoft para que resuelva los problemas, revise el uso del Cliente del software o para cualquier otro propósito razonable, e (c) informar a Microsoft de cualquier otro software o hardware no adquirido a Microsoft que se haya usado con el Producto de Hardware o el Hardware de Intercambio.

C. CONDICIONES DE SOPORTE TÉCNICO.

1. Durante el Periodo de Vigencia de la Garantía Limitada de Hardware, Microsoft proporciona Soporte de Devolución a Fábrica de acuerdo con las condiciones de las Secciones A y B.
2. En el caso de honorarios independientes debidos en el momento de la adquisición inicial de cada Producto de Hardware, el Cliente puede (1) agregar Soporte Técnico para la Instalación (2) agregar Soporte Técnico de Intercambio Avanzado o Soporte Técnico de Reparación in situ durante el Periodo de Vigencia de la Garantía Limitada de Hardware o (3) ampliar hasta dos años el Soporte Técnico de Intercambio Avanzado o el Soporte Técnico de Reparación in situ a partir del Periodo de Vigencia de la Garantía Limitada de Hardware.
3. Si Microsoft no puede reparar el Producto de Hardware defectuoso durante el Periodo de Vigencia de la Garantía Limitada de Hardware especificado anteriormente, se sustituirá el Producto de Hardware por otro equivalente. Cualquier Producto de Hardware de sustitución podrá ser nuevo o casi nuevo, siempre y cuando su funcionalidad sea por lo menos igual a la del Producto de Hardware que sustituye. El Producto de Hardware se cambiará de acuerdo con los términos de la Sección B.2. Si se requiere Reparación in situ, el recurso de Microsoft extraerá el Producto de Hardware existente y lo sustituirá por un Producto de Hardware equivalente. Es posible que sea necesario realizar varias visitas a las instalaciones para realizar el reemplazo del Producto de Hardware.
4. El Soporte Técnico para Productos de Hardware dependerá de la disponibilidad de recursos y materiales. Microsoft realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición los recursos y materiales disponibles.
5. La Consulta y Resolución de Problemas se proporciona junto con el Soporte Técnico in situ y de Intercambio Avanzado.
6. El Cliente es responsable de cualquier trabajo que sea necesario para preparar las instalaciones para la instalación del Producto de Microsoft.
7. El Cliente es responsable de desechar los restos de los embalajes, conectar el Producto de Hardware a la red o conectar otros periféricos de hardware (p. ej., carcasas, impresoras, cámaras, etc.) y configurar las contraseñas necesarias.
8. Microsoft usará envío terrestre para enviar el Producto de Hardware al Cliente.

D. LIMITACIÓN Y EXCLUSIÓN DE RECURSOS E INDEMNIZACIONES. El Cliente puede recuperar de Microsoft y sus proveedores solo los daños directos hasta por el importe que pagó. A menos que se disponga lo contrario en cualquier legislación local que se aplique al Cliente, este no podrá obtener indemnización alguna por ningún daño, incluidos los daños consecuenciales, especiales, indirectos o incidentales, ni tampoco por lucro cesante. Esta limitación se aplica a

- cualquier cuestión relacionada con el Producto de Hardware o Garantía de Hardware Limitada;
- Soporte Técnico del Producto de Hardware; y

- reclamaciones por incumplimiento de contrato, incumplimiento de garantías o condiciones, responsabilidad objetiva, negligencia u otra responsabilidad extracontractual en la medida que lo permita la legislación aplicable.

Asimismo, también se aplicará incluso si Microsoft conocía o debería haber conocido la posibilidad de que se produjesen dichos daños. También pueden producirse situaciones en las que la limitación o exclusión precedente no pueda aplicarse al Cliente porque su jurisdicción no admite la exclusión o limitación de daños incidentales, consecuenciales o de otra índole.

E. TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE CADA REGIÓN.

1. **AUSTRALIA.** En Australia, el Producto de Hardware incluye garantías que no se pueden excluir conforme a la Ley de protección al consumidor de Australia. Puede que el Cliente tenga derecho a que le sea sustituido o reembolsado el producto en caso de un error importante y a recibir una indemnización por cualquier otra pérdida o daño razonablemente previsible. Puede que el Cliente también tenga derecho a que el Producto de Hardware se repare o reemplace si no tiene una calidad aceptable, aunque el error no se considere un error importante. En Australia, además de esta garantía, el Producto de Hardware reparado o reemplazado puede incluir garantías legales para el consumidor de acuerdo con la Ley de protección al consumidor de Australia que pueden proporcionar al Cliente una garantía legal mayor.

2. **ARABIA SAUDÍ Y EMIRATOS ÁRABES UNIDOS.** Sin perjuicio a ninguna garantía legal a la que el Cliente tenga derecho de acuerdo con la legislación local aplicable al Cliente, a no ser que dicha legislación proporcione una vigencia mayor, Microsoft ofrece esta Garantía durante un periodo de un (1) año gregoriano a partir del primer día del mes posterior a la recepción por parte del Cliente del Producto de Hardware.

F. ESTIPULACIONES VARIAS.

1. Contrato completo. El presente documento constituye el Contrato completo entre las partes con respecto al asunto del mismo, y sustituye o anula cualquier otra comunicación anterior o actual. Cualquiera de los términos y condiciones mantenidos por el Cliente o sus filiales o contenidos en cualquier pedido de adquisición no se aplicarán. Este Contrato puede modificarse solo por escrito y si lo firman ambas partes.

2. Avisos de propiedad intelectual. Microsoft Corporation es una marca registrada o marca comercial de Microsoft Corporation en EE. UU. y/o en otros países.

3. Legislación aplicable. La interpretación de este Contrato se regirá por la legislación del Estado de Washington, que se aplicará a las reclamaciones por incumplimiento del mismo, con independencia de conflictos de principios legales. Para el resto de reclamaciones, será aplicable la legislación de su estado de residencia, incluidas las reclamaciones en virtud de las leyes estatales en materia de protección del consumidor, competencia desleal y responsabilidad extracontractual.

4. Terminación. Cualquiera de las Partes puede terminar este Contrato si la otra Parte incumple de hecho o por omisión cualquier obligación y tal incumplimiento no es subsanado antes de 30 días a partir de la notificación del incumplimiento. Usted acepta pagar todos los honorarios de los Servicios de Soporte Técnico realizados y los gastos incurridos antes de la terminación. Las cláusulas relativas a la confidencialidad, la ausencia de garantías, limitación de responsabilidad, terminación y otras disposiciones de este Contrato, continuarán vigentes tras la caducidad o terminación del mismo.

5. Validez. Esta garantía solo es válida en los países siguientes: Estados Unidos, Canadá, Emiratos Árabes Unidos, Arabia Saudí, Qatar, Israel, Australia, Nueva Zelanda, Singapur, Japón, Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, España, Suecia, Noruega, Países Bajos, Suiza, Dinamarca, Bélgica, Austria, Finlandia, Irlanda, Portugal, Luxemburgo y Rusia.