

"MICROSOFT GENİŞLETİLMİŞ DONANIM HİZMETİ"

Ticari Hizmet Sözleşmesi Şartlar ve Koşullar

Lütfen bu önemli şartlar ve koşullar belgesini ve **Satın Alma Siparişini** birlikte güvenli bir yerde saklayın, çünkü bunlar bir Talep sırasında gerekli olacaktır. Bu **Sözleşme** belgesinde yer alan bilgiler, **Sözleşmeniz** kapsamında neyin **Korunduğunu** belirlemenize ve anlamana yardımcı olmak için değerli bir referans kılavuzu olarak hizmet etmeyi amaçlamaktadır. Bu **Sözleşme** belgesinde yer alan bilgiler veya genel olarak **Korumanız** ile ilgili sorularınız için lütfen **Bizimle** iletişime geçin.

TANIMLAR

Bu **Hizmet Sözleşmesi** içerisinde, aşağıdaki büyük harfli ve koyu yazılmış kelimeler belirtilen anlamlara sahiptir:

- "Yönetici"**: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, İrlanda adresinde bulunan Microsoft Ireland Operations Limited. İnternet sitesi www.microsoft.com.
- "Yönetim Ücreti"**: Bu **Sözleşme** kapsamında **Korunan** belirli hizmetler için (varsa) **Talep** başına ödemeniz gereken tutar.
- "Arıza"**: Korunan **Ürünün**, normal aşınma ve yıpranma değil, malzeme veya işçilik kusurları da dahil olmak üzere, amaçlanan işlevini artık yerine getirememesine neden olan ve **Ürünün** normal kullanımı sırasında meydana gelen mekanik ve/veya elektrik arızası.
- "Talep(ler)"**: Bu **Sözleşme** uyarınca **Sizin** tarafınızdan yapılan bir **Koruma** talebidir.
- "Sorumluluk Sınırı"**: "**Koruma Planı Seçenekleri**" bölümünde ayrıntılı olarak açıklandığı üzere, herhangi bir **Talep** için ve **Plan Süresi** boyunca toplamda **Size** karşı azami yükümlülüğümüz.
- "Üretici"**, "**Microsoft**": **Ürünün** orijinal ekipman **Üreticisi**. İnternet sitesi: www.microsoft.com.
- "Plan"**: **Satın Alma Siparişinizde** onaylandığı üzere, bu **Sözleşme** kapsamında **seçtiğiniz** ve satın aldığınız belirli "**Koruma Planı Seçenekleri**" bölümü.
- "Koruma"**, "**Korunan**": bu **Sözleşmenin** "**Neler Korunur - Genel**" bölümünde verilen anlama sahiptir.
- "Korunan Ürün"**, "**Ürün**": Surface Hub ve Surface Duo modelleri hariç olmak üzere, bu **Sözleşme** kapsamında **Korunacak** olan ve **Sizin** tarafınızdan satın alınan uygun **Microsoft** Surface serisi cihaz.
- "Satın Alma Siparişi"**: **Korunan Ürünle** ilgili olarak bu **Sözleşmenin** satın alma tarihini, adınızı ve adresinizi, **Sözleşme Koruma Süresi** dönemini ve satın aldığınız belirli **Planı** onaylayan numaralı bir belgedir. Bu **Sözleşme Satınalma Siparişi** olmadan geçerli değildir.
- "Onarım(lar)"**: **Korunan bir Arızanın** ardından **Korunan Ürününüzü** onarmak, düzeltmek veya sağlam bir şekilde çalışır duruma getirmek için **gerçekleştirdiğimiz** eylemlerdir. **Korunan Ürünü Onarmak** için kullanılan parçalar, orijinal **Ürünün** fabrika özelliklerine uygun performans gösteren yeni, kullanılmış, yenilenmiş veya orijinal olmayan **Üretici** parçaları olabilir.
- "Değiştirme"**, "**İkame**": **Korunan Ürünün Onarım** için uygun olmadığını belirlememiz durumunda **Bizim düzenlememizle Size sağlanan bir ürün**. **Korunan Ürünü, eşit veya benzer özelliklere ve işlevselliğe sahip yeni, yeniden inşa edilmiş veya yenilenmiş bir ürünle Değiştirme hakkımızı saklı tutarız.** Bir **İkame Ürünün** önceki **Korunan Ürün** ile aynı model, boyut, ebat veya renkte olacağına dair hiçbir garanti **vermemekteyiz**.
- "Bayi"**: **Microsoft** tarafından bu **Sözleşmeyi Size** satmak üzere yetkilendirilmiş satıcı.
- "Hizmet Sözleşmesi"**, "**Sözleşme**": **Bayimizden** satın alma işlemi tamamlandıktan sonra **Size** sağlanan **Microsoft Genişletilmiş Donanım Hizmeti Hizmet Sözleşmesi** için tüm **Koruma** hükümlerini, koşullarını, istisnalarını ve sınırlamalarını ayrıntılı olarak açıklayan bu belge.
- "Süre"**: **Satın Alma Siparişinizde** gösterilen ve bu **Sözleşmenin** hükümlerinin geçerli olduğu süreyi temsil eden zaman dilimi.
- "Biz"**, "**Bize**", "**Bizim**": **Sözleşme** sağlayıcısı/yükümlüsü olarak bu **Sözleşme** kapsamında hizmet sağlamakla yükümlü olan ve **Yönetici** olarak bu **Sözleşme** kapsamındaki idareyi yürüten taraf veya taraflar.
- "Siz"**, "**Sizin**": Bu **Sözleşme** hükümleri kapsamında **Korunan Ürünün** alıcısı/sahibi.

BÖLGE

Bu **Hizmet Sözleşmesi** yalnızca Kıbrıs Cumhuriyeti'nde geçerlidir ve satın alınabilir.

HİZMET SÖZLEŞMESİ SÜRESİ - KORUMANIN YÜRÜRLÜK TARİHİ

Arıza için **Koruma**, **Üreticinin** orijinal parça ve/veya işçilik garantisinin sona ermesiyle başlar ve **Satın Alma Siparişinizde** gösterilen **Sürenizin** geri kalanı boyunca veya **Sorumluluk Sınırına** ulaşılan kadar (hangisi daha erken ise) devam eder.

ÜRÜN UYGUNLUĞU

Bu **Hizmet Sözleşmesi** kapsamında **Korumadan** yararlanabilmek için **Ürün** aşağıdaki özelliklere sahip olmalıdır: (i) **Korumalı Ürün** olmalıdır, (ii) **Microsoft**'tan veya yetkili bir **Bayiden** satın alınmış olmalıdır ve (iii) **Ürüne** eklenmiş en az on iki (12) aylık **Üretici** garantisi olmalıdır.

NELER KORUNU - GENEL

"**Hizmet Sözleşmesi Süresi - Korumanın Yürürlük Tarihi**" bölümünde açıklanan **Süre** boyunca, **Korunan bir Talep** durumunda, tamamen **Bizim** takdirimize bağlı olarak, bu **Sözleşme** aşağıdakileri sağlar:

- Korunan Ürünü Onarmak** için gerekli işçilik ve/veya parçalar; veya
- söz konusu **Onarım** yerine **Korunan Ürünü** için bir **Değiştirme** veya
- Plan** açıklamanızda ayrıntılı olarak belirtilmişse, **Korunan Ürünü** için doğrudan bir **Değiştirme**.

Bu **Sözleşmenin** hükümleri uyarınca **Ürününüzü Onaracağız** veya **Değiştireceğiz**. **Ürününüzü Değiştirmeye** karar verirse, teknolojik gelişmeler önceki **Korunan Üründen** daha düşük satış fiyatına sahip bir **Değiştirme** ile sonuçlanabilir ve herhangi bir **Değiştirme** ürünü maliyet farkına dayalı geri ödeme sağlanmayacaktır. Bu **Sözleşme** kapsamında **Değiştirilen** tüm parçalar veya birimler tamamen **Bizim** mülkiyetimize geçer. Bir **Değiştirme** geçerli

olduğunda ve **Onarım** yerine sağlandığında, **Ürünle** entegre olan ancak **Üretici** tarafından **Korunan Ürünün** ambalajına ve orijinal satışına sağlanmayan ve dahil edilmeyen tüm aksesuarlar, eklentiler ve/veya çevre birimleri, bu **Değiştirme** işlemine dahil edilmeyecektir.

Tüm ayrıntılar için lütfen **Planınıza** uygun "**Koruma Planı Seçenekleri**" bölümüne bakın.

BU HİZMET SÖZLEŞMESİ KAPSAMINDA KORUMAYA İLİŞKİN ÖNEMLİ BİLDİRİMLER

- A. Size Bir **Değiştirme Sağlarsak**, aşağıdakilerden herhangi biri veya tümü geçerli olabilir:
- ▶ Arızalı bir **Ürünü**, önceki **Ürünle** aynı model, boyut, boyut veya renkte olmayabilecek, eşit veya benzer özellik ve işlevselliğe sahip yeni, yeniden oluşturulmuş veya yenilenmiş bir ürünle **Değiştirme** hakkını saklı **tutuyoruz**.
 - ▶ Teknolojik ilerlemeler, önceki **Ürüne** göre daha düşük perakende veya piyasa fiyatına sahip bir **Değiştirme** ile sonuçlanabilir ve böyle bir durumda, bu **Sözleşme** Size bu tür bir fiyat farkı için herhangi bir geri ödeme sağlamayacaktır.
 - ▶ Bu **Sözleşmenin** hükümleri uyarınca **Değiştirilen Ürün** parçalarının, bileşenlerinin veya tüm birimlerinin tamamı, tamamıyla **Bizim** mülkiyetimize geçecektir.
- B. Bu **Sözleşme** kapsamında açıklanan **koruma**, herhangi bir geçerli **Üretici** garanti süresi boyunca herhangi bir mükerrer faydanın **yerine** geçmeyecek veya herhangi bir mükerrer fayda sağlamayacaktır. Bu süre zarfında **Üreticinin** garantisi kapsamında **Korunan** herhangi bir şey, yalnızca **Üreticinin** sorumluluğundadır ve **Üreticinin** yükümlülüklerini yerine getirme kabiliyeti ne olursa olsun, bu **Sözleşme** kapsamında **Korunmayacaktır**.
- C. Bu **Sözleşme** kapsamındaki **koruma**, **Sözleşmeniz için** geçerli olduğu şekilde, bu belgede özel olarak açıklananlarla sınırlıdır. Burada özel olarak ifade edilmeyen hiçbir şey **Koruma altında** değildir (**Microsoft** veya **Microsoft'un** bağlı kuruluşları tarafından ayrı olarak sağlanan eğitim hizmetleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere).
- Ç. **Sizin** sorumluluklarınız: Özellikle bu Sözleşme kapsamında **Korunan** herhangi bir hizmetin başlamasından önce, herhangi bir yazılımın ve/veya verinin düzenli aralıklarla yedeklenmesi **Sizin** sorumluluğunuzdur. Yazılım ve/veya veri aktarımı veya restorasyon hizmetleri **Koruma altında** değildir.
- D. Yetkili **servisimiz** tarafından bir **Arızanın** tespit edilmediği bir servis olayı durumunda, nakliye ücretleri de dahil olmak üzere söz konusu hizmetle ilgili tüm masraflardan **Siz** sorumlusunuz.

KORUMA PLANI SEÇENEKLERİ

(Satın Alma Siparişinizde belirtildiği ve **Sizin** için geçerli olduğu şekilde.)

Hizmet Sözleşmenizle ilgili ayrıntıları <https://mybusinessservice.surface.com> adresinde bulabilirsiniz.

Bu **Sözleşme** satın alındığında, **Arıza** da dahil olmak üzere ve aşağıdaki hükümlere tabi olarak "**Neler Korunu - Genel**" bölümünde açıklanan Korumayı sağlar:

SURFACE PLANI KORUNAN ÜRÜNLER

Surface serisi cihaz ve Surface markalı aksesuarlar ve varsa bağlı kabloları olan bir güç kaynağı ünitesi gibi orijinal cihaz ambalajında bulunan diğer bileşenler bu **Plan** kapsamında **Korunmaktadır**.

SURFACE PLAN KORUMASI

Surface **Planınız** kapsamında, **Sorumluluk Sınırına** tabi olarak, bir **Arıza** durumunda cihazınızın **Onarımı** ve/veya **Değiştirilmesi** için **Sözleşme Süresi** boyunca **Korunan Ürün** için en fazla iki (2) **Talep** ve orijinal cihaz ambalajına (aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi) dahil edildiğinde Surface markalı aksesuarlar ve güç kaynağı ünitesi için en fazla bir (1) **Talep** için **Korunursunuz**.

İKİ (2) TALEP **SURFACE SERİSİ CİHAZ** SINIRINA ULAŞILDIĞINDA, BU **PLAN** KAPSAMINDAKİ **KORUMA**, MEVCUT SÖZLEŞME SÜRESİ KAPSAMINDA KALAN **SÜREYE** BAKILMAKSIZIN SONA ERECEKTİR.

KORUNAN ÜRÜNLER	AZAMİ KORUNAN TALEP SAYISI
Surface serisi cihaz	iki (2)
Orijinal cihaz ambalajına dahil edildiğinde bağlantı kablolarıyla birlikte güç kaynağı ünitesi	bir (1)
Orijinal cihaz ambalajına dahil edildiğinde Surface markalı aksesuarlar	bir (1)
	aksesuar başına

YÖNETİM ÜCRETİ

Surface **Planınız** kapsamında **Yönetim Ücreti** gerekmez.

DEĞİŞTİRİLEN ÜRÜNÜN KORUNMASI

Bu **Plan** kapsamında sağlanan bir **Değiştirme**, otomatik olarak bu **Sözleşmenin** hükümleri boyunca atıfta bulunulan **Korunan Ürün** olarak kabul edilecek ve söz konusu **Değiştirme** için Koruma, mevcut **Sözleşme Sürenizin** geri kalanı boyunca devam edecektir (mevcut **Sürenizde** kalan zaman olduğu ve **Sorumluluk Sınırına** ulaşılmadığı varsayılarak). **Değiştirme**, mevcut **Sözleşme Sürenizi** uzatmayacaktır.

İSTEĞE BAĞLI EK HİZMETLER: GELİŞMİŞ DEĞİŞİM HİZMETİ

Korunan Ürününüz için gelişmiş değişim hizmeti için ödeme yaptıysanız, arızalı **Ürünü** teslim almamızdan önce **Size** teslim edilecek bir **Yedek Ürün** ("gelişmiş değişim cihazı") sağlayacağız. Buna karşılık kusurlu **Ürün**, **Yedek Ürünün** teslim alındığının teyit edilmesinden itibaren on (10) takvim günü içinde veya **Bizimle** mutabık kalınan daha uzun bir süre içinde **Bize** iade edilmelidir. Kusurlu **Ürünün** gerekli veya kararlaştırılan süre içinde **Bize** iade edilmemesi hâlinde **Sizden**, **Yedek Ürünün Üreticiden** alınan perakende satış fiyatına eşit, iade edilmeyecek bir cihaz ücreti tahsil edilecektir.

İSTEĞE BAĞLI EK HİZMETLER: SÜRÜCÜ (SSD) SAKLAMA

Korunan Ürünün katı hal sürücüsünü (SSD) muhafaza etme seçeneği için ödeme yaptıysanız, servis verilen **Korunan Ürününüz** ek ücret ödmeden yeni bir SSD içerecektir. Bu seçenek yalnızca SSD'nin, **Korunan Ürününüzün Ürün** sayfasındaki teknik özellikler sayfasında çıkarılabilir olarak pazarlandığı **Microsoft** cihazlarında kullanılabilir.

NELER KORUNMAMAKTADIR – İSTİSNALAR

BU **SERVİS SÖZLEŞMESİ**, ŞUNLARLA BAĞLANTILI VEYA BUNLARDAN KAYNAKLANAN **HERHANGİ** BİR HAK TALEBİNİ KORUMAZ:

- a) Kaza Sonucu Hasar. Kaza sonucu hasar, kullanımdan kaynaklanan kazara hasar anlamına gelir; bu, Korunan Ürünün kasıtsız olarak düşürülmesi, sıvı dökülmesi veya ekranın kırılmasıyla ilişkili olarak ortaya çıkan hasar anlamına gelir.
- b) Meydana gelen veya **Sizin** tarafınızdan bilinen Önceden Mevcut Koşullar ("Önceden Mevcut Koşullar", bu **Sözleşme** satın alınmadan önce var olan **Ürünle** ilişkili hasar veya kusurları ifade eder).
- c) **Siz** veya **Sizin** temsilciniz tarafından yapılan ve **Ürünün** nakliye sırasında uygunsuz şekilde sabitlenmesi de dahil olmak üzere nakliye sırasında **Ürünün** hasar görmesine neden olan uygunsuz paketleme ve/veya nakliye.
- ç) Aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere her türlü arıza veya dolaylı zararlar veya dolaylı kayıplar: (i) tanımlanmış bir **Arıza**, tanımlanmamış herhangi bir mekanik/elektrik arızası, **Microsoft** veya bağlı kuruluşları ya da başka herhangi bir tarafça ayrıca sağlanan eğitim hizmetleri veya **Ürünle** bağlantılı olarak kullanılan koruma altında olmayan ekipmanlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Ürünle ilgili veya **Ürünle** bağlantılı diğer her türlü hasardan kaynaklanan maddi hasar, zaman kaybı, veri kaybı veya gelir kaybı; (ii) hizmetlerin sunulmasındaki gecikmeler veya herhangi bir nedenle hizmet sunulmaması; (iii) herhangi bir parçanın/bileşenin mevcut olmaması; (iv) üçüncü taraf standları, montaj aparatları ve özelleştirilmiş oyuklar ve benzerleri gibi **Ürüne** uyacak şekilde özelleştirilmiş kurulumlarla ilişkili olarak **Sizin** tarafınızdan yapılan masraflar; veya (v) orijinal **Korunan Üründen** farklı bir model, boyut, boyut veya renk olan bir **Yedek**.
- d) **Tarafımızca** yetkilendirilmiş bir servis teknisyeni dışında herhangi biri tarafından veya **Üreticinin** spesifikasyonlarına uygun olmayan şekilde yapılan modifikasyonlar, ayarlamalar, değişiklikler, manipülasyonlar veya **Onarımlar**.
- e) Donma, aşırı ısınma, pas, korozyon, eğilme veya bükülmeden kaynaklanan hasarlar.
- f) Aşınma ve yıpranma veya **Ürün** performansının kademeli olarak bozulması.
- g) **Ürünün** zarar görmesine ve/veya arızalanmasına neden olacak şekilde zararlı, yaralayıcı, kötü niyetli, pervasız veya saldırgan bir şekilde kasıtlı olarak kullanılması.
- ğ) Bir yazılım virüsünün çalışması, yazılım güncellemelerinin bulunmaması veya diğer yazılım/dijital tabanlı arızalar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere dijital içerik, yazılım (önceden yüklenmiş olsun veya olmasın) nedeniyle **Ürününüzde** meydana gelen hasar veya arızalar.
- h) Kayıp, hırsızlık veya kötü niyetli zarar verme veya kaybolma.
- ı) İsyen, nükleer radyasyon, savaş/düşman hükümet eylemi veya kastı, eylem veya radyoaktif kirlenme, çevre koşulları, hava koşullarına veya doğa tehlikelerine maruz kalma, çökme, patlama veya başka bir nesneyle çarpışma, yangın, her türlü yağış veya nem, yıldırım, kir/kum veya duman veya diğer telekomünikasyon arızaları dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tesadüfen meydana gelen olaylar.
- i) **Üreticinin** tavsiye ettiği bakımın yapılmaması, **Ürünün Üreticinin** spesifikasyonları veya talimatları dışındaki koşullarda çalıştırılması/ depolanması.
- j) **Üreticinin** bu tür **Onarımlar** için ödeme yapma kabiliyetine bakılmaksızın, tasarım veya bileşen eksikliklerini, uygunsuz yapıyı veya **Üretici** hatasını **Onarmak** için **Üreticinin** geri çağırmasına, garantisine veya yeniden çalışmasına tabi olan **Ürünler**.
- k) Seri numaraları kaldırılmış veya değiştirilmiş **Ürünler**.
- l) İşlevsellik kaybına yol açmadığı sürece, **Ürününüzde** meydana gelen, çizilme ve çökme dahil olmak üzere kozmetik hasarlar.
- p) Normal periyodik veya önleyici bakım, ayarlama, modifikasyon veya servis.
- q) Yukarıdaki "**Korunan Ürün**" hükmünde listelenmeyen aksesuarlar veya eklenti öğeler (bunların **Microsoft** tarafından tek bir hepsi bir arada paketlenmiş satın alma dahilinde orijinal olarak tedarik edilip edilmediğine bakılmaksızın).
- r) **Ürünün** orijinal **Üretici** garantisi tarafından korunmayan bileşen parçalarının maliyeti veya plastik parçalar veya aksesuar kabloları, piller (bu **Sözleşmede** aksi belirtilmedikçe), konektörler, kablolar, sigortalar, tuş takımları, plastik gövde veya kalıplama, anahtarlar ve kablo tesisatı gibi diğer parçalar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çalışmayan / güçle çalışmayan herhangi bir parça.
- s) **Ürünün** veya bu **Sözleşme** hükümleri uyarınca sağlanan bir **Yenisinin** işletilmesi, bakımı veya kullanımından kaynaklanan sorumluluk veya mala zarar verme veya herhangi bir kişinin yaralanması veya ölümü.
- t) Sarf malzemesi olması amaçlanan herhangi bir kalemin arızalanması sonucu ortaya çıkan her türlü maliyet.
- u) **Sözleşmenin** faydasını devretmeyi kabul ettiğimiz durumlar hariç olmak üzere, **Satın Alma Siparişinizin** sağlanmadığı her türlü **Talep**.
- v) Yazılımın veya verilerin geri yüklenmesi veya **Ürününüzden** verilerin alınması için herhangi bir **Talep**.
- w) Herhangi bir bilgisayarın, bilgisayar sisteminin, bilgisayar yazılım programının, kötü niyetli kodun, bilgisayar virüsünün veya işleminin veya başka herhangi bir elektronik sistemin zarar verme aracı olarak kullanılması veya işletilmesinden doğrudan veya dolaylı olarak kaynaklanan veya bunlara katkıda bulunan veya bunlardan kaynaklanan her türlü kayıp, hasar, yükümlülük veya masraf.
- x) Söz konusu teminatın sağlanması, söz konusu **Talebin** ödenmesi veya söz konusu menfaatin sağlanması, Birleşmiş Milletler kararları veya Avrupa Birliği, Birleşik Krallık, Amerika Birleşik Devletleri veya diğer geçerli yasaların ticari veya ekonomik yaptırımları, yasaları veya düzenlemeleri uyarınca **Bizi** herhangi bir yaptırıma, yasağa veya kısıtlamaya maruz bırakacaksa, bu **Sözleşme** kapsamındaki herhangi bir **Talep** veya menfaat.
- y) Herhangi bir sisteme, yazılıma, donanıma veya aygıt yazılımına yetkisiz erişim veya kullanım ya da verilerin veya yazılımın herhangi bir şekilde değiştirilmesi, yeniden programlanması, imha edilmesi veya silinmesinden kaynaklanan her türlü kayıp.

NASIL HAK TALEBİNDE BULUNULUR

ÖNEMLİ: BİR HAK TALEBİNDE BULUNULMASI, ÜRÜNÜNÜZDE MEYDANA GELEN ARIZANIN BU HİZMET SÖZLEŞMESİ KAPSAMINDA KORUNDUĞU ANLAMINA GELMEZ. BİR TALEBİN DEĞERLENDİRİLEBİLMESİ İÇİN ÖNCE ÜRÜNÜNÜZLE İLGİLİ SORUNUN İLK TEŞHİSİ İÇİN BİZİMLE TEMASA GEÇMENİZ GEREKECEKTİR. YETKİSİZ ONARIM(LAR) NEDENİYLE ÜRÜNÜNÜZDE MEYDANA GELEN HERHANGİ BİR HASAR İÇİN BU SÖZLEŞME KAPSAMINDA HERHANGİ BİR KORUMA BULUNMAMAKTADIR.

Lütfen **Satın Alma Siparişinizi** hazır bulundurun ve <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> adresinde bulunan telefon numarasından Bizi arayın veya <https://mybusinessservice.surface.com> adresini ziyaret edin. Yetkili temsilcilerimiz, **Ürünle** ilgili yaşadığınız sorunla ilgili ayrıntıları derhal alacak ve durumu öncelikle telefonla ve/veya uzaktan çözmeye çalışacaktır. Sorunu telefonla ve/veya uzaktan çözmekte başarısız olursak, **Size** bir **Talep** hizmet isteği numarası ve **Ürününüz** için nasıl hizmet alacağınıza ilişkin ek talimatlar verilecektir.

Size talimat vermediğimiz sürece lütfen **Ürününüzü Bayiye** götürmeyin veya iade etmeyin veya **Ürününüzü** herhangi bir yere göndermeyin. **Tarafımızca Ürünü** yakınınızdaki bir yetkili servise veya bir **Bayiye** götürmeniz istenirse ya da Ürünü başka bir yere (yetkili bir depo merkezi gibi) postalamanız istenirse, lütfen aşağıdakilerin tümünü **Ürününüze** eklediğinizden emin olun:

- Arızalı **Ürün**;
- Satın Alma Siparişinizin** bir nüshası;
- Ürünle** ilgili yaşadığınız sorunun kısa bir yazılı açıklaması ve
- Size verdiğimiz Talep** hizmet isteği numaranızın belirgin bir notu.

NOT: **Ürünü** başka bir yere **postalamanızı istersek**, **Ürünü** nasıl postalayacağınıza ilişkin **Size** özel talimatlar **vereceğiz**. Posta hizmeti için, tüm talimatlara uymanız halinde bulunduğunuz yere ve bulunduğunuz yerden nakliye ücretini Biz ödeyeceğiz. **Ürünü** taşırken ve/veya gönderirken dikkatli olmanızı tavsiye ederiz, çünkü **Sizin** tarafınızdan uygunsuz paketlemeden kaynaklanan herhangi bir nakliye ücretinden veya hasardan sorumlu **değiliz**.

Koruma yalnızca **Bizim** tarafımızdan yetkilendirilmiş bir servis sağlayıcı, **Bayi** veya depo merkezi tarafından gerçekleştirilen uygun **Onarımlar** için sağlanır. Onaylanmış bir **Talep** sırasında **Sürenizin** sona ermesi halinde, bu **Sözleşme** kapsamındaki Koruma, devam etmekte olan onaylanmış **Talebin** bu **Sözleşmenin** hüküm ve koşullarına uygun olarak tamamen yerine getirildiği tarihe kadar uzatılacaktır.

YENİLENEBİLİRLİK

Bu **Hizmet Sözleşmesi** kapsamındaki **koruma** yenilenemez.

AKTARILABİLİRLİK

Bu **Hizmet Sözleşmesi** kapsamındaki **Koruma Sizin** tarafınızdan başka bir tarafa veya ürüne devredilemez.

İPTAL

İPTAL HAKKINIZ

Bu **Sözleşmeyi**, iptal talebinizi aşağıdaki bilgilerden **Bize** bildirerek istediğiniz zaman iptal edebilirsiniz.

<https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> adresinden **Bize** e-posta gönderebilirsiniz veya <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> adresinde bulunan telefon numarasından **Bizi** arayabilir ya da **Sözleşme** İptalleri, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, İrlanda adresinden **Bize** yazabilir, bu şartlar ve koşullar belgesinin sonundaki iptal formunu kullanabilirsiniz.

İptal **talebiniz Sözleşme** satın alma tarihinden itibaren otuz (30) gün içindeyse, **Tarafımızca** ödenen **Tazminatlar** düşüldükten sonra, **Sizin** tarafınızdan ödenen **Sözleşme** satın alma fiyatının/ücretinin yüzde yüzünü (%100) iade alacaksınız.

İptal **talebiniz Sözleşme** satın alma tarihinden itibaren otuz (30) gün geçtikten sonra yapılırsa, **Tarafımızca** ödenen **Tazminatlar** düşüldükten sonra, **Tarafınızca** ödenen **Sözleşme** satın alma fiyatının/ücretinin orantılı bir iadesini alacaksınız.

İPTAL HAKKIMIZ

Bu **Sözleşmeyi** iptal **edersek**, iptalin yürürlüğe girdiği tarihten en az otuz (30) gün önce **Size** yazılı bildirimde **bulunacağız**. Bu tür bir bildirim, iptalin nedeni ve geçerlilik tarihi ile birlikte **dosyamızdaki adresinize** (uygun olduğu şekilde e-posta veya fiziksel adres) gönderilecektir. Bu **Sözleşmeyi** iptal **edersek**, Yukarıda belirtilenlerle aynı kriterlere dayalı olarak orantılı bir geri ödeme **alacaksınız** ve herhangi bir iptal ücreti uygulanmayacaktır.

Bu **Sözleşmeyi** yalnızca aşağıdaki nedenlerden dolayı iptal **edebiliriz**:

- Sizin** tarafınızdan ödenen **Sözleşme** satın alma bedelinin/ücretinin ödenmemesi;
- Sizin** tarafınızdan kasıtlı olarak maddi yanlış beyanda bulunulması veya
- Ürünle** veya ürünün kullanımıyla ilgili olarak bu **Sözleşme** kapsamındaki görevlerin **sizin** tarafınızdan önemli ölçüde ihlal edilmesi.

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Amacımız her zaman **Size** birinci sınıf bir hizmet sunmaktır. Ancak, hizmetten memnun **kalmazsanız**, lütfen <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> adresinde bulunan telefon numarasından veya msespbus@microsoft.com adresindeki e-posta yoluyla temsilcilerimizden birine bildirin.

Şikayetinizi aldığımız tarihten itibaren beş (5) iş günü içinde yanıt **vereceğiz**. Bu süre içinde **Size** tam bir yanıt vermek mümkün değilse (örneğin, ayrıntılı bir soruşturma gerektiği için), **Size şikayetinizle** ilgilenmek için neler yapıldığını **tam bir yanıtı** ne zaman ve kimden bekleyebileceğinizi anlatan bir ara yanıt **vereceğiz**. Çoğu durumda **şikayetiniz** dört (4) hafta içinde çözüme kavuşturulacaktır.

GİZLİLİK VE VERİLERİN KORUNMASI

VERİ KORUMASI

Yürürlükteki Veri Koruma Mevzuatına ("Mevzuat") uygun olarak **gizliliğinizi** korumayı ve saygı göstermeyi **taahhüt ediyoruz**. Mevzuatın amaçları doğrultusunda, Veri Denetleyicileri **Microsoft** ve **Yöneticidir**. Bu **Hizmet Sözleşmesini** satın alarak, bu **Sözleşme** kapsamında öngörülen hizmetleri **sağladığımızda Sizin** adınıza veri **toplayıp** işleyebileceğimizi kabul **edersiniz**. Aşağıda kişisel **verilerinizi işlediğimiz** ana yolların bir özeti bulunmaktadır. Daha fazla bilgi için lütfen <https://privacy.microsoft.com> adresindeki internet sitemizi ziyaret edin.

KİŞİSEL VERİLERİNİZİ NASIL KULLANIYORUZ VE KİMLERLE PAYLAŞIYORUZ

Hakkınızda tuttuğumuz, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi olan kişisel verileri aşağıdaki şekillerde **işleyeceğiz**:

- Taleplerin** sağlanması amacıyla ve diğer ilgili amaçlar için. Bu, otomatik yöntemlerle alınan kararları da içerebilir; bu, **Bizimle Sizin** aramızdaki **Sözleşmenin** ifası için.
- Araştırma veya istatistiksel amaçlar doğrultusunda, bu **bizim** meşru menfaatlerimiz içindir: geçmiş faaliyetleri analiz etmek, derecelendirme algoritmalarını geliştirmek ve gelecekteki ticari **etkileri** tahmin etmeye yardımcı olmak, ticari çıkarları artırmak, ürün sunumunu geliştirmek ve yeni sistemler ve süreçler geliştirmek ve AB dışındaki bir yetki alanına dayanan yasal yükümlülükler için.
- Bizden talep ettiğiniz** veya ilginizi çekebileceğini **düşündüğümüz** bilgileri, ürünleri veya hizmetleri, bu tür amaçlarla **sizinle** iletişime geçilmesine izin **verdiğiniz** durumlarda size **sağlamak** için.
- Hizmetimizdeki** değişiklikler hakkında **Sizi** bilgilendirmek, bu **bizim** yasal ve düzenleyici yükümlülüklerimiz için.
- Dolandırıcılığa, kara para aklamaya, terörün finansmanına karşı korunmak ve genel yasal veya düzenleyici yükümlülükleri yerine getirmek için, AB içindeki bir yetki alanına dayalı yasal ve düzenleyici **yükümlülüklerimizi** yerine getirmek için bu gereklidir.

KİŞİSEL VERİLERİNİZİN AÇIKLANMASI

Kişisel **verilerinizi Bize** ürün veya hizmet sağlayan üçüncü taraflara veya **Bizim** adımıza hizmet sunan hizmet sağlayıcılara ifşa **edebiliriz**. Bunlar arasında grup şirketleri, acenteler, üçüncü taraf yöneticiler, sigortacılar, kredi kurumları, dolandırıcılık tespit kurumları, muhasebeciler, düzenleyici makamlar ve yasaların gerektirebileceği durumlar yer almaktadır.

ULUSLARARASI VERİ AKTARIMI

Sizden topladığımız kişisel veriler Birleşik Krallık ve Avrupa Ekonomik Alanı ("AEA") dışındaki bir yere aktarılabilir, işlenebilir ve burada saklanabilir. Şu anda kişisel verileri Birleşik Krallık ve AEA dışında ABD'ye **aktarıyoruz**. Kişisel **verilerinizi** Birleşik Krallık ve AEA dışına **aktardığımızda**, bunların güvenli bir şekilde ve bu gizlilik bildirimine ve Mevzuata uygun şekilde işlenmesini sağlamak için gerekli tüm adımları **atacağız**. Verileri korumak için bu tür taraflarla Avrupa Komisyonu tarafından onaylanmış 'Standart Sözleşme Maddelerini' **kullanırız**.

HAKLARINIZ

AEA'daki bireyler, kişisel bilgileriyle bağlantılı olarak çeşitli haklara sahiptir. Bu haklar yalnızca belirli durumlarda geçerlidir ve belirli yasal muafiyetlere tabidir. Bu haklar, **Sizin** hakkınızda **tuttuğumuz** kişisel bilgilerin bir kopyasını talep etme hakkını da içerir.

Aşağıdakileri yapma hakkına **sahipsiniz**:

- Kişisel **verilerinizin** doğrudan pazarlama amacıyla işlenmesine herhangi bir zamanda itiraz etmek;
- İşlemenin meşru **menfaatlerimize** dayandığı durumlarda kişisel **verilerinizin** işlenmesine itiraz etmek;
- Kontrolümüz** altındaki kişisel verilere ve bu kişisel verilerin nasıl ve hangi temelde işlendiğine ilişkin bilgilere erişme ve bunların bir kopyasını almak;
- Kişisel **verilerinizin** silinmesini talep etmek;
- Yetersiz, eksik veya yanlış verilerin güncellenmesini veya düzeltilmesini istemek;
- Verilerinizin** işlenmesini kısıtlamak;
- Bizden** kişisel verilerinizi yapılandırılmış, yaygın olarak kullanılan, makine tarafından okunabilir bir formatta **Size** sağlamamızı isteyebilir veya doğrudan başka bir veri denetleyicisine "taşınmasını" isteyebilirsiniz, ancak her durumda yalnızca işlemenin **Sizin rızanızla** veya **Sizinle** yapılan bir sözleşmenin ifasına dayandığı ve işlemenin otomatik yollarla gerçekleştirildiği durumlarda;
- Yerel veri koruma makamına şikayette bulunmak ve
- İşlemenin **rızanızla** dayandığı herhangi bir zamanda, geri çekilmeden önce rızaya dayalı işlemenin yasallığını etkilemeksizin **rızanızı** geri çekmek.

TUTULMA

Verileriniz gerekenden daha uzun süre saklanmayacak ve veri saklama **politikamıza** uygun olarak yönetilecektir. Çoğu durumda saklama süresi, ticari, yasal veya düzenleyici gereklilikler nedeniyle verileri daha uzun bir süre saklamamız gerektirdiği sürece, **Sözleşmenin** veya **Sizinle** olan iş ilişkisinin sona ermesini takiben on (10) yıllık bir süre olacaktır.

Kişisel verilerinizi kullanmamızla ilgili herhangi bir sorunuz varsa, lütfen <https://privacy.microsoft.com> adresinden **Bizimle** iletişime geçin.

GENEL HÜKÜMLER

- A. Alt Sözleşme; Görevlendirme. Yükümlülüklerimiz **imizin** yerine getirilmesini üçüncü taraflara taşere edebilir veya **devredebiliriz**, ancak bunu yaparken **Size** karşı yükümlülüklerimizden kurtulmuş **olmayacağız**.
- B. **Feragat; Bölünebilirlik.** Taraflardan herhangi birinin işbu Sözleşme kapsamındaki herhangi bir hükmü uygulamaması veya geciktirmesi, söz konusu haktan feragat edildiği anlamına gelmez. Bu hüküm ve koşulların herhangi bir hükmünün yürürlükteki herhangi bir yasa uyarınca uygulanamaz veya geçersiz ilan edilmesi durumunda, söz konusu hüküm yasal otoriteye uygun olacak şekilde yorumlanacak ve diğer tüm açılardan hüküm ve koşullar tam olarak yürürlükte kalacaktır.
- C. **Bildirimler. Bize verdiğiniz** herhangi bir telefon numarasından veya fiziksel ya da elektronik adresten her türlü amaç için sizinle iletişime geçilmesini açıkça kabul **edersiniz**. Bu **Sözleşme** ile ilgili tüm bildirimler veya talepler yazılı olacak ve posta, e-posta, kısa mesaj veya tanınmış ticari gece kuryesi dahil olmak üzere herhangi bir makul yolla gönderilebilecektir. **Size** yapılan bildirimler, **Bize sağladığınız** e-posta ile **Size** gönderildiğinde veya **sağladığınız** açık adrese postalandıktan yedi (7) gün sonra teslim edilmiş sayılır.
- Ç. **Hukuk. Sözleşme** için geçerli hukuk, bu **Sözleşmenin** tarafları arasındaki her türlü ihtilafı görmek için mahkemeleri münhasır olmayan yargı yetkisine sahip olan Kıbrıs Cumhuriyeti hukukudur.

TÜM ANLAŞMA

Satın Alma Siparişi, şartlar, koşullar, sınırlamalar, istisnalar ve istisnalar dahil olmak üzere bu Hizmet Sözleşmesi, **Bizimle Sizin** aranızdaki anlaşmanın tamamını oluşturur ve burada yer almayan hiçbir beyan, vaat veya koşul, yasaların gerektirdiği durumlar dışında bu maddeleri değiştiremez.

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

İptal formu

Sözleşmeyi iptal etmek isterseniz, lütfen bu formu doldurun ve iade edin.

Sözleşme İptalleri için, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, İrlanda veya msepbus@microsoft.com e-posta adresi:

-Aşağıdaki cihaz(lar) için tarafımdan imzalanan Sözleşmeyi iptal ediyorum:
Hangi cihaza sahip olduğunuzdan emin değ il misiniz? [Buradan öğrenebilirsiniz](#)

-Müşterinin adı:

-Cihaz Seri numarası:

-Müşterinin imzası

-Tarih