

"MICROSOFT TİCARİ UZATILMIŞ DONANIM PLUS"

Garantinin Uzatılmasına İlişkin Hüküm ve Koşullar ("Sözleşme")

"Microsoft Uzatılmış Garanti Plus Hizmet Sözleşmesi" **satın aldığınız için teşekkür ederiz.** Herhangi bir **Talep** durumunda her ikisi de gerekli olacağından, lütfen bu önemli hüküm ve koşullar belgesini **Satın Alma Belgesi** ile birlikte güvenli bir yerde saklayın. Bu **Sözleşmede** yer alan bilgiler, **Sözleşmenin** kapsamında "NELERİN KORUNDUĞUNU" **belirlemenize** ve **anlamanıza** yardımcı olacak değerli bir referans kılavuzu olarak kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Bu **Sözleşmede** yer alan bilgiler veya genel olarak **Size sağladığımız** koruma ile ilgili tüm sorularınız için lütfen <https://support.microsoft.com> adresinden **Microsoft** ile iletişime geçin.

TANIMLAR

Bu Sözleşme genelinde, aşağıdaki büyük harfle başlayan ve koyu renkle yazılmış kelimeler belirtilen anlamlara gelecektir-

- "**Microsoft**", "**Yönetici**": One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, İrlanda adresinde bulunan Microsoft Ireland Operations Limited şirkettir. Web sitesi: www.microsoft.com.
- "**Arıza**": **Ürünün**, malzeme veya işçilik hatalarından kaynaklanan nedenlerle amaçlanan işlevini artık yerine getirememesi ile sonuçlanan mekanik arıza ve/veya elektrik arızasıdır.
- "**Talep**": Bu **Sözleşmeye** uygun olarak **Sizin** tarafınızdan yapılan **Anarım** veya **Değiştirme** talebidir.
- "**Sözleşme**": **Microsoft** veya **Bayimiz** üzerinden yaptığınız satın alma işleminin ardından **Tarafınıza** sağlanan **Microsoft** uzatılmış garanti programı ile ilgili tüm hükümler, koşullar ve sınırlamaları detaylı olarak içeren işbu belgedir.
- "**Dolaylı Zarar**": Koruma kapsamındaki bir olaydan kaynaklanan; ancak, bu **Sözleşme** kapsamında özel olarak koruma altına alınmamış, kazanç veya kâr kaybı, kullanım veya veri kaybı ya da diğer ek maliyetler gibi **Tarafınızca** maruz kalınan zarar veya maliyettir.
- "**Sorumluluk Sınırı**": Bu **Sözleşme** kapsamında, "Garanti Planı Seçenekleri" bölümünde belirtildiği gibi herhangi bir garanti **Talebi** için **Sözleşme Süresince** söz konusu olan toplam azami yükümlülüktür.
- "**Üretici**": **Ürünün** orijinal ekipman üreticisidir.
- "**Orijinal Satın Alma Fiyatı**": Koruma kapsamındaki **Ürünler** için **Tarafınızca** ödenen tutardır ve **Satın Alma Belgenizde** belirtilen geçerli vergiler ve/veya ücretler bu tutara dahil değildir.
- "**Ürünler**": **Tarafınızca** satın alınan ve bu **Sözleşme** kapsamında korunmakta olup "Ürün Uygunluğu" Bölümünde listelenen uygun **Microsoft** aygıtıdır.
- "**Satın Alma Belgesi**": Bu **Sözleşmenin** satın alındığı tarihi, satın alınan **Ürünü** ve **Süreyi** doğrulayan ve satış noktasında sağlanan orijinal satın alma belgesidir.
- "**Anarımlar**": Bir **Arıza** sonrasında **Size Ait Ürünü** işler bir hale getirmek üzere tamir etmek, onarmak veya yenilemek için **Tarafımızca** gerçekleştirilen eylemlerdir. **Ürünü** *Onarmak için kullanılan parçalar, orijinal Ürünün fabrika özelliklerine uygun olarak yeni, kullanılmış veya yenilenmiş parçalar olabilir.*
- "**İkame**" veya "**İkame Ürünler**": **Tarafımızca** yapılan düzenlemelerle **Tarafınıza** sağlanan üründür. Kusurlu **Ürünü**, tamamen **Bizim** **takdirimize** bağlı olarak aynı veya benzer özelliklere ve işlevselliğe sahip yeni, onarılmış veya yenilenmiş bir modelle **değiştiririz**; ancak, **İkame ürünün** bir önceki **Ürünle** aynı model, boyut, büyüklük veya renkte olacağı konusunda **garanti veremeyiz**.
- "**Bayi**": **Tarafımızca** bu **Sözleşmeyi** **Tarafınıza** satma yetkisi verilen satıcıdır.
- "**Koruma Özeti**": "Garanti Seçenekleri" bölümünde belirtildiği gibi, **Size ait** online **Microsoft** hesabının ilk sayfası ve/veya **Tarafımızca** gönderilen ve bu **Sözleşme** kapsamında **Tarafınıza** sağlanan koruma kapsamını doğrulayan e-posta onayıdır.
- "**Süre**": İşbu **Sözleşme** hükümlerinin **Tarafınıza** sağlanan **Koruma Özeti** ve/veya **Satın Alma Belgesinde** belirtilen şekilde geçerli olduğu **Sözleşme** süresidir (örneğin, 2 veya 3 yıl)
- "**Biz**", "**Bize**", "**Bizim**", "**Tarafımız**": **Microsoft**
- "**Siz**", "**Size**", "**Sizin**", "**Tarafınız**": İşbu **Sözleşme** ile korunan **Ürünlerin** alıcısı/sahibidir.

KORUMANIN GEÇERLİ OLDUĞU TARİH VE SÜRESİ

Arıza koruması, orijinal **Üretici** parça ve/veya işçilik garantisinin sona ermesinden sonra başlar ve **Tarafınıza** sağlanan **Koruma Özeti**nde gösterildiği gibi **Garanti Sürenizin** geri kalanında veya **Sorumluluk Sınırına** ulaşılan kadar (hangisi daha önceyse) devam eder.

BÖLGE

İşbu **Sözleşme**, **Ürünün** **Microsoft** veya **Bayi** üzerinden satın alındığı Kıbrıs sınırları dahilinde geçerli olacaktır.

ÜRÜN UYGUNLUĞU

İşbu **Sözleşme** kapsamında koruma altına alınabilmesi için **Ürünün** şu özellikleri taşıması gerekir: (a) uygun bir **Microsoft** Surface veya Studio aygıtı olma; (b) **Microsoft** veya yetkili bir **Bayiden** satın alınma ve (c) en az on iki (12) aylık bir **Üretici** garantisine sahip olma.

KORUMA KAPSAMINDAKİ UNSURLAR – GENEL

Yukarıda açıklanan **Sözleşme Süresi** boyunca bir **Arıza** olayına ilişkin olarak garanti **Talebinde** bulunulması durumunda, işbu **Sözleşme**, (i) koruma kapsamındaki **Ürünü Onarmak** için gereken işçiliği ve/veya parçaları veya (ii) tamamen **Bizim** **takdirimize** bağlı olarak, söz konusu **Anarım** yerine bir **İkame Ürünü** ya da (iii) **Koruma Özeti**niz ("**Koruma, Korunan, Korunmalı**") kapsamında belirtilmişse **Ürünün** doğrudan **birikemesini** karşılar. Tüm ayrıntılar için lütfen **Size ait** Planda geçerli olan "GARANTİ SEÇENEKLERİ" bölümüne bakın.

İSTEĞE BAĞLI EK HİZMETLER: SÜRÜCÜ (SSD) SAKLAMA VE BİR SONRAKİ İŞ GÜNÜ GÖNDERİM HİZMETİ

Satın Alma Belgenizde belirtildiği gibi **Tarafınızca** ek bir hizmet seçildiyse ve satın alındıysa **Tarafımızca** aşağıdaki hizmetler sağlanacaktır:

Koruma kapsamındaki bir **Arıza** durumunda, koruma kapsamındaki **Ürünün** katı hal sürücüsünü (SSD) saklama seçeneği için **Tarafınızca** ödeme yapıldıysa **Size ait** onarılan **Ürüne** ek ücret ödemenize gerek kalmadan yeni bir SSD takılacaktır. Bu ek hizmet yalnızca SSD'nin, **koruma kapsamındaki Aygıtınızın Ürün** sayfasındaki teknik özellikler bölümünde çıkarılabilir olarak pazarlandığı **Microsoft** aygıtları için sunulur.

Bir sonraki iş günü gönderim hizmeti için **Tarafınızca** ödeme yapıldıysa bu kapsamda, **İkame Ürün (Tarafımızca** belirlenir) teslimatının ertesi gün kayıtlı **Konumuza** aşağıdaki şekilde yapılması sağlanır:

- Size Ait Talep**, Orta Avrupa saatıyla ("CET") öğlen 12:00'den önce onaylanmışsa **Talebinizin** onaylanmasından sonra bir (1) İş Günü içinde veya
- Talebiniz** CET saatıyla öğlen 12:00'den sonra onaylanmışsa iki (2) İş Günü içinde.

Ertesi gün teslimat hizmeti aşağıdaki hususlara tabidir:

- Bir sonraki iş günü gönderim hizmetini kullanmak **istiyorsanız** bu **Sözleşmeyi** satın almadan ÖNCE **konumuza** ertesi gün teslimat hizmeti verilir verilmeyeceğini **doğrulamanız** gerekecektir. Bunu, bu hizmetin bulunduğu posta kodlarını belirten şu web sitesini kullanarak **doğrulayabilirsiniz**: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>.
- Microsoft'un** yetkili ertesi gün teslimat kuryelerinin müsaitliği

Bu hükmün amacı doğrultusunda, "iş günü" standart resmi tatiller hariç Pazartesi - Cuma günleri arasını ifade eder.

BU SÖZLEŞME KAPSAMINDAKİ KORUMAYA İLİŞKİN ÖNEMLİ BİLGİLER

- Tarafımızca, Size bir İkame Ürün** sağlanması halinde:
 - Kusurlu bir **Ürünü** aynı veya benzer özelliklere ve işlevselliğe sahip olup bir önceki **Ürünle** aynı model, boyut, büyüklük veya renkte olmayabilecek yeni, onarılmış veya yenilenmiş bir ürünle **Değiştirme** hakkımızı **saklı tutarız**.
 - Teknolojik gelişmeler nedeniyle bir önceki **Ürüne** göre daha düşük perakende veya pazar fiyatına sahip bir **İkame Ürün** verilebilir ve böyle bir durumda, bu **Sözleşme Size** söz konusu fiyat farkı için herhangi bir geri ödeme sağlamaz.
 - İşbu **Sözleşme** hükümleri kapsamında **Değiştirilen** tüm **Ürün** parçaları, bileşenleri veya birimleri tamamen **Bizim** mülkiyetimizde olacaktır.
 - Çoğu durumda aksesuarlar, eklentiler ve/veya çevre birimleri **İkame Ürün** kapsamına DAHİL EDİLMEZ veya İkame Ürünle bağlantılı olarak SAĞLANMAZ.
- İşbu **Sözleşme** çerçevesinde tanımlanan Koruma, orijinal **Üretici** garantisinin sona ermesinden itibaren geçerlidir ve bu garanti kapsamındaki herhangi bir faydayı değiştirmeyecek veya yeniden sağlamayacaktır. Bu süre zarfında **Üretici** garantisi kapsamında korunan tüm unsurlar tamamen **Üreticinin** sorumluluğu altındadır ve **Üreticinin** yükümlülüklerini yerine getirme kabiliyetinden bağımsız olarak işbu **Sözleşme** kapsamında KORUNMAYACAKTIR.
- İşbu **Sözleşme** kapsamındaki Koruma, **Sözleşmeniz** için geçerli olacak şekilde bu belgede özel olarak açıklanan kapsamla sınırlıdır. Burada özellikle ifade edilmeyen hiçbir unsur korunmaz (**Microsoft** veya **Microsoft'un** görevlendirdiği kişiler tarafından ayrı olarak sağlanan eğitim hizmetleri dahil; ancak, bunlarla sınırlı değildir).
- Sizin** sorumluluklarınız: Tüm yazılım ve/veya verileri, özellikle de işbu **Sözleşme** kapsamında korunan herhangi bir hizmete başlamadan önce düzenli olarak yedeklemek **Sizin** sorumluluğunuzdadır. Yazılım ve/veya veri aktarımı ya da geri yükleme hizmetleri işbu **Sözleşme** ile KORUNMAZ.

GARANTİ SEÇENEKLERİ

Koruma Özetinizi <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business> adresinde bulabilirsiniz. **Koruma Özetinizde** belirtildiği gibi "Surface Plan" **satın aldıysanız Sözleşmeniz Ürününüzün Arızalanmaya** karşı korunmasını içerir.

ARIZA

Sorumluluk Sınırına tabi olarak, **Arızalanma** durumunda **Sözleşme Süresi** boyunca **Ürününüzün Onarılması** VEYA **Değiştirilmesi** açısından en fazla iki (2) **Talep** için **korunursunuz**.

SORUMLULUK SINIRI

Sözleşme Süresince Ürününe ilişkin **Sorumluluk Sınırı Satın Alma Belgenizde** gösterildiği gibi toplam iki (2) **Talepten** oluşur. Toplam maksimum tutar, **Satın Alma Belgenizde** gösterilen **Orijinal Satın Alma Fiyatını** aşamaz.

İKAME ÜRÜNLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME: **Tarafımızca Ürününüzün Değiştirilmesi** seçeneğinin tercih edilmesi halinde, gelişmiş değişim hizmeti **sunabiliriz**. **Tarafımızca** gelişmiş değişim hizmeti sağlandığında **İkame** ürün, **Biz** kusurlu **Ürününüzü** almadan önce **Size** teslim edilebilir. Kusurlu **Ürününüzü İkame** ürünün teslim alındığı doğrulandıktan sonraki on dört (14) takvim günü içinde **Bize göndermelisiniz**. Kusurlu **Ürün, İkame** ürünün teslim alındığı doğrulandıktan sonraki on dört (14) takvim günü içinde **Tarafımızca Bize** iade edilmezse **Üreticinin İkame** ürün için tavsiye ettiği perakende fiyatına eşit tutarda iade edilemez bir aygıt ücretinin **Tarafınızca** ödenmesi gerekecektir.

KORUMA KAPSAMINDA OLMAYAN UNSURLAR**BU SÖZLEŞME, AŞAĞIDAKİLERLE BAĞLANTILI VEYA BUNLARDAN KAYNAKLANAN HİÇBİR TALEP İÇİN KORUMA SAĞLAMAZ:**

- (a) **Ürününüzün** işlevselliğini etkileyen ani ve öngörülemez bir kazadan sonra **Ürünün** fiziksel olarak zarar görmesine neden olan herhangi bir hasar
- (b) **Ürünün** kasıtlı olarak zarar verici, yaralayıcı, kötü amaçlı, dikkatsiz veya saldırgan bir şekilde kullanılarak hasar görmesine ve/veya arızalanmasına neden olunması.
- (c) Bir yazılım virüsünün çalıştırılması ya da diğer yazılım/dijital tabanlı arızalar dahil olup bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla dijital içerik, yazılım (önceden yüklenmiş veya diğer) ya da sistemlerde yapılan güncellemeler nedeniyle **Ürününüzün** hasar görmesi veya arızalanması.
- (d) Kayıp, hırsızlık veya kötü niyetle zarar verme ya da kaybetme.
- (e) **Üreticinin** sağladığı teknik özellikler veya talimatlar dışındaki koşullarda, **Üreticinin Ürünle** ilgili olarak önerdiği bakım, çalıştırma veya depolama süreçlerinin gerçekleştirilmemesi.
- (f) Normal aşınma ve yıpranma veya **Ürün** performansının kademeli olarak bozulması.
- (g) Nakliye sırasında **Ürünün** uygun olmayan şekilde sabitlenmesi de dahil olmak üzere **Tarafınızca** veya **Sizin** temsilciniz tarafından **Ürünün**, zarar görmesine yol açacak şekilde yanlış ambalajlanması ve/veya taşınması.
- (h) Aşağıdakiler dahil; ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere her türlü **Dolaylı Zarar**: (i) Tanımlanmış bir **Arıza** olayı, tanımlanmamış bir mekanik arıza/elektrik arızası, **Microsoft** veya bağlı kuruluşları tarafından ayrı olarak sağlanan eğitim hizmetleri nedeniyle oluşan mal zararı, zaman kaybı, veri kaybı veya gelir kaybı ya da **Ürünle** bağlantılı olarak kullanılan ve koruma kapsamında olmayan ekipman dahil olup bununla sınırlı kalmamak üzere **Ürünün** başka bir şekilde zarar görmesi ya da Ürünle ilişkili farklı bir zarar; (ii) hizmet sağlanması sürecindeki gecikmeler veya herhangi bir nedenle hizmet verememe; (iii) herhangi bir parçanın/bileşenin bulunmaması; (iv) üçüncü taraf stantlar, montaj parçaları, özelleştirilmiş girintiler ve benzeri gibi **Ürünle** yerleştirilecek özelleştirilmiş kurulumlarla ilişkili olarak **Tarafınızca** üstlenilen tüm masraflar veya (v) bir önceki **Üründen** farklı bir model, boyut, büyüklük veya renkte olan bir **İkame Ürün**.
- (i) **Tarafınızca** yetkilendirilmiş bir servis teknisyeni dışında herhangi biri tarafından yapılan değişiklikler, ayarlamalar, düzeltmeler, düzenlemeler veya onarımlar.
- (j) Donma, aşırı ısınma, pas, aşınma, eğilme veya bükülme kaynaklı hasar.
- (k) Ayaklanma, nükleer radyasyon, savaş/düşman hareketi veya radyoaktif kontaminasyon, çevresel koşullar, kötü hava koşullarına veya doğa olaylarına maruz kalma, çökme, patlama veya başka bir nesnenin çarpması ya da başka bir nesneyle çarpışma, yangın, her türlü yağış veya nem, yıldırım, kir/kum veya duman, isyan, devlet eylemi veya internet ya da diğer telekomünikasyon arızalarının meydana gelmesi durumunda **Ürününüzle** ilgili **Talepler** karşılanmayacaktır
- (l) **Üreticinin** tasarım veya bileşen eksikliklerini veya uygunsuz yapıyı onarmak için ürünü geri çağırması, garanti vermesi veya yeniden çalışması nedeniyle **Üretici** tarafından sağlanan **Onarımlar** veya **Değişimler**.
- (m) Seri numaraları kaldırılan veya değiştirilen **Ürünler**.
- (n) İşlev kaybına yol açmadığı sürece **Ürününüz** üzerinde herhangi bir şekilde gerçekleşen bozulmalar, çizilmeler ve delinmeler de dahil kozmetik hasarlar.
- (o) Normal periyodik veya önleyici bakım, düzeltme, değişiklik veya servis işlemleri.
- (p) "Garanti Planı Seçenekleri" bölümünde özel olarak belirtilmediği sürece, aksesuarlar ve çevre birimleri (çıkarılabilir klavye, dijital kalem gibi) veya eklentiler ve **İkame Ürün** ile uyumlu olmadıkları takdirde bu birimlerin değiştirilme maliyeti.
- (q) CRT, LCD, LED veya plazma ekranlarda bilgisayar oyunlarının, bir veya daha fazla video sinyalinin uzun süreli görüntülenmesinin veya çatlamış ekranların neden olduğu izi kalan görüntüler dahil; ancak, bunlarla sınırlı olmamak üzere ekran/monitör kusurları.
- (r) **Ürünün** orijinal **Üretici** garantisi kapsamında korunmayan bileşen parçalarının veya şu unsurlar dahil olup bunlarla sınırlı olmamak üzere çalışmayan/güç kaynağı olmayan parçaların maliyetleri: plastik parçalar veya aksesuar kabloları, piller (bu **Sözleşmede** aksi belirtilmedikçe), bağlantı parçaları, kordonlar, sigortalar, tuş takımları, plastik gövde veya kalıplar, şalterler ve kablolar.
- (s) **Ürünün** çalıştırılması, bakımı veya kullanımından kaynaklanan mal hasarı veya sorumluluğu.
- (t) Sarf malzemesi olması amaçlanan herhangi bir ürünün arızalanması sonucunda ortaya çıkan tüm maliyetler.
- (u) **Tarafınızca Sözleşmenin** faydasının aktarılmasının kabul edildiği durumlar dışında **Satın Alma Belgesinin** sağlanmadığı tüm **Talepler**.
- (v) Yazılım veya verilerin geri yüklenmesi veya **Ürününüzdeki** verilerin alınması ile ilgili tüm **Talepler**.
- (w) Zarar vermek amacıyla herhangi bir bilgisayar, bilgisayar sistemi, bilgisayar yazılım programı kötü amaçlı kodu, bilgisayar virüsü veya işlemi ya da başka bir elektronik sisteminin kullanılması veya çalıştırılması nedeniyle doğrudan ya da dolaylı olarak oluşan veya ortaya çıkan herhangi bir zarar, hasar, sorumluluk veya masraf.
- (x) SSD'yi çıkarırken **Ürününüzde** oluşan hasar.
- (y) İşbu **Sözleşme** kapsamındaki herhangi bir **Talebin** ödenmesinin veya faydanın sağlanmasının Bizi Birleşmiş Milletler kararları veya Avrupa Birliği, Birleşik Krallık ya da Amerika Birleşik Devletleri'nin uyguladığı ticari veya ekonomik yaptırımlar, yasa veya düzenlemeler çerçevesinde yaptırım, yasaklamalar ve kısıtlamalara maruz bırakması ölçüsünde bu tür bir **Talep** veya fayda.

GARANTİ TALEPLERİ

Önemli: Bir Talebin gönderilmesi, otomatik olarak Ürünüze yönelik Arızanın Sözleşmeniz kapsamında korumaya alındığı anlamına gelmez. Bir talebin dikkate alınması için öncelikle Ürününüzle ilgili sorunun ilk tanınması için bizimle iletişime geçmeniz gerekir. Yetkisiz bir onarım yapmanız durumunda bu Üründe ortaya çıkan herhangi bir hasar için işbu Sözleşme kapsamında korumanız bulunmamaktadır.

Lütfen makul olan en kısa sürede ve her halükarda garanti **Talebine** konu olayın gerçekleşmesinden sonraki on dört (14) gün içinde yetki ve hizmet almak için aşağıdaki prosedürlere uyun. Bu prosedürlere uyulmaması **Tarafınızca** iletilen garanti **Talebini** geçersiz kılabılır.

Bir garanti **Talebinde bulunduğunuzda** garanti **Talebiniz** ve **Arızanın** niteliği hakkında **Tarafımızdan** Sizesorular iletilecektir.

En iyi hizmet için **Satın Alma Belgenizi** hazır bulundurun ve <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> adresinde bulunan telefon numarasından **Bizi** arayın. **Yetkili temsilcilerimiz Ürünle** ilgili olarak **Tarafınızca** deneyimlenen sorun hakkındaki bilgileri derhal edinecek ve öncelikle durumu telefon üzerinden ve/veya uzaktan çözmeye çalışacaktır. Sorunu telefon üzerinden ve/veya uzaktan **çözemezsek Size** bir garanti **Talebi** hizmet talep numarası verilecek ve **Ürününüz** için nasıl hizmet alacağınız konusunda diğer talimatlar sağlanacaktır.

Lütfen **Tarafınızca Size** talimat verilmediği sürece **Ürününüzü** **Bayiye** götürmeyin veya iade etmeyin ya da **Ürününüzü** herhangi bir yere göndermeyin. **Tarafınızca Ürünü** posta ile **göndermeniz** istenirse lütfen **Ürününe** aşağıdakilerin tümünü dahil ettiğinizden emin olun:

- (1) **Satın Alma Belgenizin** bir kopyası,
- (2) **Ürünle** ilgili **yaşadığınız** sorunun kısa bir yazılı açıklaması ve
- (3) **Size verdiğimiz** garanti **Talebi** hizmet talep numarasının belirgin bir gösterimi.

NOT: **Ürünü** posta ile **göndermenizi talep etmemiz** halinde, **Size Ürünü** nasıl göndereceğimize dair özel talimatlar **sunacağız**. Posta hizmeti için **Tarafınızca** sağlanan tüm talimatlara **uymanız** halinde **Size ait** konuma ve bu konumdan yapılan gönderimlerin ücreti **Tarafınızca** karşılanacaktır. **Sizden** kaynaklanan yanlış paketleme nedeniyle oluşan nakliye ücretleri veya hasarlardan **Biz** sorumlu olmadığımızdan **Ürünün** taşınması ve/veya gönderilmesi sırasında **dikkatli olmanız** gerekir. **Ürün Tarafınızca** alınana kadar **Sizin** sorumluluğunuzdadır.

Ürününüzü bakım veya onarım hizmetleri için **Microsoft'a** gönderirken hiçbir aksesuar, oyun veya kişisel eşyayı dahil etmeyin; **Microsoft** bu unsurlardan sorumlu değildir.

ÖNEMLİ: ÜRÜNÜ AÇMAYIN. ÜRÜNÜN AÇILMASI, SÖZLEŞMEYLE KORUMAYA ALINMAMIŞ HASARLARA NEDEN OLABİLİR VE ÜRÜNÜNÜZÜ ÜCRET KARŞILIĞINDA BİLE HİZMET İÇİN UYGUNSUZ KILABİLİR. ÜRÜN ÜZERİNDE YALNIZCA BİZ VEYA TARAFIMIZCA ONAYLANMIŞ YETKİLİ BİR HİZMET SAĞLAYICI İŞLEM GERÇEKLEŞTİREBİLİR.

SORUMLULUKLARIMIZ

- (a) **Tarafınızca** iade edilen **Ürün**, **Bizim** tarafımızdan incelenir.
- (b) Garanti **Talebi** geçerliyse ve posta ücreti önceden ödenmemişse **Size ait** posta masrafları **Tarafınızca** iade edilir.
- (c) **Ürününüzün** işbu **Sözleşmede** açıklandığı şekilde hatalı çalıştığını **tespit etmemiz** halinde, **Ürünü** **Onarır** veya (tamamen **Kendi** takdirimize göre) **Yenisıyla Değiştiririz**. Hatalı çalışma bir **Arıza** nedeniyle meydana geliyorsa bu süreçlerde **Tarafınızca Sizden** ücret tahsil edilmez. **Değiştirme** işlemi, yenilenmiş bir birim veya işlevsel olarak eşdeğer bir **Ürün** ile yapılabilir. **Ürününüzü Değiştirmemiz** halinde, orijinal **Ürününüz** **Bizim** mülkiyetimize geçer ve **İkame Ürün** ise **Size** ait olur ve **Sözleşmenin** kalan **Süresi** boyunca bu **Ürün** için koruma, **Sorumluluk Sınırına** tabi olarak devam eder.
- (d) İşbu **Sözleşmenin Süresi** dolduktan sonra **Ürününüz** arızalanırsa **Sözleşme** kapsamında herhangi bir koruma söz konusu olamaz. İşbu **Sözleşmenin Süresi** sona erdikten sonra, **Ürününüzle** ilgili sorunları tanılamak ve onarmak üzere **Tarafınızca** sağlanan hizmetlerden faydalanmanız için **Size** belirli bir ücret yansıtabiliriz.

SİZİN SORUMLULUKLARINIZ

İşbu **Sözleşme** kapsamında hizmet veya destek almak için **Tarafınızca** şu faaliyetlerin gerçekleştirileceği kabul edilir:

- (a) **Ürününüzün** seri numarasını **Bizimle** paylaşmak.
- (b) **Ürününüzde** ortaya çıkan sorunların belirtileri ve nedenleri hakkında **Bize** bilgi vermek.
- (c) **Ürününüzün** modeli, **Ürününe** bağlı olan veya takılan aksesuarlar ve görüntülenen hata mesajları, **Ürününüz** sorunu yaşamadan önce gerçekleştirilen işlemler ve sorunu çözmek için atılan adımlar dahil; ancak, bunlarla sınırlı olmamak üzere bilgi taleplerine yanıt vermek.
- (d) Garanti **Talepleri** hizmetine başvurmadan önce **Ürün** Yazılımını en son yayınlanan sürüme güncellemek.
- (e) **Onarım** veya **Değiştirme** kapsamında olmayan ürünleri ve aksesuarları **Bize** göndermekten kaçınmak ve **Ürününüzü** gönderim talimatlarına uygun olarak paketlemek dahil; ancak, bunlarla sınırlı olmamak üzere **Tarafınızca Size** sağlanan talimatları uygulamak.
- (f) Tüm yazılım ve verileri düzenli olarak ve herhangi bir **Onarım** işlemine başlamadan önce yedeklemekten **Tarafınız** sorumludur. İşbu **Sözleşme**, yazılım veya verilerin geri yüklenmesi ya da **Ürününe/Ürününüzden** yapılan veri aktarımı süreçlerine ilişkin koruma sağlamaz ve bu verileri **Size** sağlanabilecek herhangi bir **İkame Ürüne** aktaramayız. **Tarafımız**, hiçbir durumda, yazılım veya verilerin geri yüklenmesinden veya herhangi bir **Üründen** veri almaktan sorumlu tutulamaz.

DOLANDIRICILIK

Tarafınızca sahte bir **Talepte** bulunulması veya işbu **Sözleşme** kapsamında herhangi bir sahte araç veya aygıt **kullanılması durumunda**, yargı bölgenizde geçerli kanunlara tabi olarak işbu **Sözleşme** kapsamındaki tüm hak ve çıkarlarınızı **kaybedersiniz** ve **Sözleşme** derhal **sona erer**. Polis ve/veya başka bir emniyet teşkilatı, bu tür bir **Talebin** detayları hakkında **Tarafınızca** bilgilendirilebilir. **Yargı bölgenizde** geçerli kanunlara tabi olarak **Talebiniz** hakkında bir inceleme başlatma ve işbu **Sözleşme** kapsamında sahte bir **Talepte** bulunma ile ilgili herhangi bir soruşturmanın maliyetini **Tarafınıza** yüklemekle **hakkımızı** saklı tutarız.

YENİLENEBİLİRLİK

İşbu **Sözleşme**, **Süreniz** sona erdikten sonra yenilenemez.

DEVREDİLEBİLİRLİK

İşbu **Sözleşme** kapsamındaki Hizmet, Sizin tarafınızdan herhangi bir başka tarafa veya ürüne devredilemez.

İPTAL

İPTAL ETME HAKKINIZ

İşbu **Sözleşme**, aşağıdaki bilgiler üzerinden **Microsoft'a** iptal talebi bildirilerek **Tarafınızca** dilediğiniz zaman iptal edilebilir.

Şu adresten **Microsoft'a yazabilirsiniz**: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, İrlanda <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> adresinde bulunan numaradan **Microsoft'u** arayabilir veya msespbus@microsoft.com adresine e-posta gönderebilirsiniz.

BEKLEME SÜRESİ

İptal talebi, **Tarafınızca Sözleşme** satın alma tarihinden itibaren kırk beş (45) gün içinde iletilirse bu süre içinde herhangi bir **Talepte** bulunulmadığı sürece **Tarafınızca** ödenen **Sözleşme** satın alma ücretinin yüzde yüzünü (%100) **geri alırsınız**.

BEKLEME SÜRESİNDEN SONRA

İptal talebi, **Tarafınızca Sözleşme** satın alma tarihinden itibaren kırk beş (45) gün sonra iletilirse ve **Sorumluluk Limiti** karşılanmamışsa **Tarafınızca** ödenen **Sözleşme** satın alma ücretinin belirli bir oranını **geri alırsınız**.

İPTAL ETME HAKKIMIZ

İşbu **Sözleşmenin Tarafımızca** iptal edilmesi halinde, iptalin geçerlilik tarihinden en az otuz (30) gün önce **Size** yazılı bir bildirim **sunacağız**. Bu bildirim, iptalin nedenini ve geçerlilik tarihini içerecek şekilde **Bize** ait kayıtlarda bulunan **adresinize** (uygun şekilde, e-posta veya fiziksel adres) gönderilecektir. İşbu **Sözleşmenin Tarafımızca** iptal edilmesi halinde, **Tarafınıza** yukarıda belirtilen kriterlere göre belirli bir oranda iade yapılır ve iptal ücreti uygulanmaz.

İşbu **Sözleşme** aşağıdaki nedenlerle **Tarafımızca** iptal edilebilir:

- Sözleşme** satın alma fiyatının/ücretinin **Tarafınızca** ödenmemesi,
- kasıtlı olarak **Tarafınızca** yanlış beyanda bulunulması veya
- Ürün** veya kullanımı ile ilgili olarak işbu **Sözleşme** kapsamındaki görevlerin **Tarafınızca** önemli ölçüde ihlal edilmesi.

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Size her zaman birinci sınıf hizmet sağlamayı amaçlarız. Öte yandan, hizmetten **memnun kalmamanız durumunda**, lütfen <http://support.microsoft.com> adresinde bulunan telefon numarasını arayarak veya msespbus@microsoft.com adresine e-posta göndererek **temsilcilerimizi** bilgilendirin.

Şikayetiniz **Sizi** memnun edecek şekilde çözülmediği takdirde, her şikayeti üç (3) iş günü içinde **kabul edeceğiz**. Şikayet tam olarak araştırılacak ve **Size** şikayet sürecinizin ilerleyişi hakkında on beş (15) günden uzun olmayan aralıklarla güncelleme sağlanacaktır. Araştırmanın tamamlanmasından sonraki beş (5) iş günü içinde tam bir yazılı yanıt sağlanacaktır.

Şikayetin otuz (30) gün içinde **Tarafımızca** çözülmemesi halinde, araştırmanın tamamlanmasını **beklediğimiz** zaman dilimi hakkında **Size** güncel bilgi **sağlayacağız**.

Bu prosedür yasal işlem başlatma **hakkınıza** hanel getirmez.

GİZLİLİK VE VERİ KORUMASI

Mevcut Veri Koruma Mevzuatına ("Mevzuat") uygun olarak **gizliliğinizi** korumayı ve gizliliğinize saygı göstermeyi **taahhüt ederiz**. **Microsoft**, Mevzuatın amaçları doğrultusunda Veri Sorumlusu rolünü üstlenir. **Size** ait kişisel verilerin **Tarafımızca** nasıl işlendiği hakkında bilgi almak için lütfen <https://privacy.microsoft.com> adresini ziyaret edin.

Hassas Kişisel Veriler

Belirli sigortalama amaçları doğrultusunda veya **Talep** işleme süreci kapsamında **Tarafımızca** sağlık veya cezai hükümler ile ilgili bilgiler gibi bazı kişisel bilgiler istenebilir. Bu tür verilerin sağlanması, **Tarafımızca** sigorta imkanı sağlanabilmesi veya bir **Talebin** yönetilebilmesi için şarttır. Bu veriler yalnızca **Tarafımızca** sağlanan bildirimde belirtilen özel amaçlar için kullanılacaktır.

Kişisel Verilerinizi Kullanma Şeklimiz ve Paylaştığımız Taraflar

Sizinle ilgili olarak **Tarafımızca** saklanan tanımlanmış veya tanımlanabilir bir gerçek kişiyle ilgili her türlü bilgi olan kişisel verileri aşağıdaki şekillerde işleyeceğiz:

- Uzatılmış garanti sağlamak, **Talepleri** işlemek ve diğer ilgili amaçlar için. Buna, otomatik yollarla alınan sigortalama kararları dahildir. Amaç, **Sizinle Bizim** aramızdaki **Sözleşmenin** gereklerinin yerine getirilmesidir;
- Araştırma veya istatistiksel amaçlar doğrultusunda meşru **menfaatlerimizi** korumak için: **Tarafımızca** geçmiş faaliyetlerin analiz edilmesi, derecelendirme algoritmalarının geliştirilmesi ve gelecekteki iş etkisinin tahmin edilmesi, ticari çıkarların artırılması, ürün teklifinin iyileştirilmesi, yeni sistemler ve süreçlerin geliştirilmesi ve AB dışındaki bir yargı bölgesindeki yasal yükümlülüklerle uyum sağlanması için;
- **Bizden** talep ettiğiniz veya **Sizin** ilginizi çekebileceğini **düşündüğümüz** bilgileri, ürünleri veya hizmetleri bu tür amaçlar için **Sizinle** iletişime geçilmesine izin verdiğiniz durumlarda **Size sağlamak** için;
- **Tarafımızca** sunulan hizmetlerde yapılan değişiklikler hakkında **Sizi** bilgilendirmek için. Bu, **bizim** yasal ve düzenleyici yükümlülüğümüzdür ve
- Dolandırıcılığa, suç gelirlerinin aklanmasına, terörizmin finansmanına karşı koruma sağlamak ve genel yasal veya düzenleyici yükümlülükleri yerine getirmek için. Bu, AB dahilindeki bir yargı bölgesinde geçerli yasal ve düzenleyici **yükümlülüklerimizi** yerine getirmek için gereklidir.

Kişisel Verilerinizin İfşa Edilmesi

Tarafımıza ait kişisel verileri, **Bize** ürün veya hizmet sağlayan üçüncü taraflarla veya **Bizim** adımıza hizmet sunan hizmet sağlayıcılarla **paylaşabiliriz**. Bunlar arasında grup şirketleri, araçlar, acenteler, üçüncü taraf yöneticiler, diğer sigorta araçları, sigorta referans büroları, kredi acenteleri, dolandırıcılık tespit acenteleri, avukatlar/dava vekilleri, muhasebeciler, düzenleyici makamlar ve yasalar uyarınca diğer kişi ve kurumlar yer alabilir.

Uluslararası Veri Aktarımları

Tarafımıza ait kişisel verileri, Avrupa Ekonomik Alanı ("AEA") dışındaki bölgelere **aktarabiliriz**. **Tarafımıza** ait kişisel verileri, AEA dışındaki bölgelere **aktardığımız** durumlarda, **Tarafımızca**, bu verilerin güvenli bir şekilde ve bu gizlilik bildirimine ve Mevzuata uygun olarak işlenmesi sağlanır. **Tarafımızca**, veriler yalnızca Avrupa Komisyonu tarafından yeterli korumaya sahip olduğu kabul edilen ülkelere aktarılır veya uygunluk kararı alınmadığı takdirde verilerin korunması için ilgili taraflar ile Avrupa Komisyonu tarafından onaylanan "Standart Sözleşme Maddeleri" **uygulanır**.

Haklarınız

Tarafımıza sağlanan haklar şöyledir:

- a) İstedığınız zaman, **Size ait** kişisel verilerin doğrudan pazarlama amaçları doğrultusunda işlenmesine itiraz etmek;
- b) İşlemin, **Bizim** meşru menfaatlerimize dayalı olduğu durumlarda, **Size ait** kişisel verilerin işlenmesine itiraz etmek;
- c) **Bizim** kontrolümüzdeki kişisel verilerin bir kopyasına erişmek ve ilgili kopyayı almak ve bu kişisel verilerin nasıl ve hangi temelde işlendiğine dair bilgilere erişmek;
- d) **Size ait** kişisel verilerin silinmesini talep etmek;
- e) Uygun olmayan, eksik veya yanlış verilerin güncellenmesini veya düzeltilmesini istemek;
- f) **Size ait** verilerin işlenmesini kısıtlamak;
- g) **Size ait** kişisel verileri, **Size** yapılandırılmış, yaygın olarak kullanılan, makine tarafından okunabilen bir biçimde **sunmamızı** istemek. Ayrıca, verilerinizi doğrudan başka bir veri sorumlusuna "aktarmamızı" da **isteyebilirsiniz**; ancak, her durumda işlemin sadece **Sizinle** onayınıza veya **Sizinle** yapılan bir sözleşmenin yerine getirilmesine dayalı olması ve otomatik yollarla gerçekleştirilmesi gerekir;
- h) Yerel veri koruma yetkilisine şikayette bulunmak ve
- i) İşlemin **Sizin** onayınıza dayalı olduğu herhangi bir zamanda, öncesindeki onaya dayalı veri işleminin yasallığını etkilemeyecek şekilde **Tarafımıza** ait onayı geri çekmek.

Saklama

Size ait veriler gerekenden daha uzun süre saklanmayacak ve veri saklama **politikamıza** uygun şekilde yönetilecektir. Çoğu durumda, işle ilgili, yasal veya düzenleyici gereklilikler nedeniyle verilerin **Tarafımızca** daha uzun süre saklanması gerektiği sürece saklama süresi, **Sözleşmenin** ya da **Sizinle** olan iş **ilişkimizin** sona ermesinin ardından on (10) yıl olacaktır. **Size ait** kişisel verilerin **Tarafımızca** kullanılmasıyla ilgili herhangi bir **sorunuz** varsa lütfen Microsoft Veri Koruma Görevlisi ile iletişime geçin - adres bilgilerinin tamamı için lütfen <https://privacy.microsoft.com> sitesine bakın.

GENEL HÜKÜMLER

YASA

İşbu **Sözleşmenin** Tarafları işbu **Sözleşme** için geçerli olan yasaı seçmekte özgürdür. Aksi yönde açıkça kararlaştırılmadığı sürece işbu **Sözleşme** Kıbrıs yasalarına tabi olacaktır.

ALT SÖZLEŞME

Üçüncü taraflara alt **sözleşme** verebilir veya **Bize ait** yükümlülüklerin ifasından üçüncü tarafları sorumlu **tutabiliriz**; ancak, bunu yaparken **Size** karşı **üstlendiğimiz yükümlülüklerimizden** muaf olmayız.

BÖLÜNEBİLİRLİK

Bu **Sözleşmenin** herhangi bir kısmının uygulanamaz veya geçersiz olduğu kabul edilirse geri kalan kısım geçerli ve uygulanabilir olmaya devam edecektir.

BİLDİRİMLER

Sözleşmenin yönetim amaçları doğrultusunda **Tarafınızca Bize** sağlanan herhangi bir telefon numarası ya da fiziksel veya elektronik adres üzerinden sizinle iletişime geçilmesine açıkça **izin verirsiniz**. İşbu **Sözleşmeye** ilişkin tüm bildirimler veya talepler yazılı olacaktır ve posta, e-posta, faks, metin mesajı veya tanınmış bir ticari kurye dahil olmak üzere her türlü makul yöntemle gönderilebilecektir. **Tarafınıza** sağlanacak bildirimler, **Bize vermiş olduğunuz** e-posta veya faks numarası ile **Tarafınıza** iletildikten sonra veya **sağladığınız** açık adrese posta ile gönderildikten üç (3) gün sonra teslim edilmiş olarak kabul edilir.

SÖZLEŞMENİN TAMAMI

İşbu **Sözleşme**; **Koruma Özeti**, şartlar, koşullar, sınırlamalar, istisnalar ve muafiyetler ve **Satın Alma Belgeniz** dahil olmak üzere, **aramızda** yapılan **anlaşmanın** tamamını teşkil eder ve burada yer almayan hiçbir beyan, taahhüt veya koşul, yasaların gerektirdiği durumlar dışında, bu hususları değiştiremez.

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