

### Podmínky prodloužení záruky („Smlouva“)

Děkujeme **vám** za **váš** nedávný nákup „Smlouva o prodloužené záruce plus společnosti Microsoft“. Tento důležitý dokument s podmínkami si uschovejte spolu s **dokladem o koupi** na bezpečném místě, protože je budete v případě uplatnění **nároku** potřebovat. Informace uvedené v této **smlouvě** slouží jako cenný informativní zdroj, který **vám** pomůže s určením a pochopením rozsahu krytí v rámci **vaší smlouvy**. Pokud máte jakékoli dotazy ohledně informací uvedených v této **smlouvě** nebo **vaší** ochrany obecně, obraťte se na společnost **Microsoft** na adrese <https://support.microsoft.com>.

#### VYMEZENÍ POJMŮ

*Následující tučně vyznačené pojmy mají v této smlouvě uvedený význam:*

- **„Microsoft“**, **„Správce“**: Microsoft Ireland Operations Limited se sídlem na adrese One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko. Webové stránky [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Porucha“**: mechanické a/nebo elektrické selhání **výrobku**, jehož důsledkem je, že výrobek není nadále schopen plnit zamýšlenou funkci, a které je způsobeno vadou materiálu nebo vadou vzniklou při výrobě.
- **„Nárok“**: **vámi** vznesený požadavek na **opravu** nebo **výměnu** v souladu s touto **smlouvou**.
- **„Smlouva“**: tento dokument upravující veškerá ustanovení, podmínky a omezení programu prodloužené záruky společnosti **Microsoft**, která **vám** byla poskytnuta při realizaci koupě od společnosti **Microsoft** nebo **našeho maloobchodního prodejce**.
- **„Nepřímá ztráta“**: ztráta nebo náklady, které **vám** vznikly na základě události, na kterou se ochrana vztahuje, ale které nejsou výslovně kryty v rámci této **smlouvy**, a to včetně ušlého výdělku nebo zisku, ztráty použití nebo dat nebo jiných dalších nákladů.
- **„Limit odpovědnosti“**: Maximální odpovědnost dle této **smlouvy** za každý jednotlivý záruční **nárok** a celkově během **doby platnosti** této **smlouvy**, jak je uvedeno v článku „Možnosti záručního plánu“.
- **„Výrobce“**: výrobce originálního vybavení **výrobku**.
- **„Původní kupní cena“**: částka, kterou jste zaplatili za chráněný **výrobek** nebo výrobky; bez veškerých příslušných daní a/nebo poplatků, jak je uvedeno na **vašem dokladu o koupi**.
- **„Výrobek“**, **„výrobky“**: způsobilé zařízení **Microsoft**, které jste zakoupili a které je chráněno podle této **smlouvy** a které je uvedeno v článku „Způsobilost výrobku“.
- **„Doklad o koupi“**: původní nákupní doklad pořízený v místě nákupu, který potvrzuje datum nákupu, kdy byla tato **smlouva** zakoupena, kdy byl zakoupen **výrobek**, a **dobu platnosti**.
- **„Oprava“**, **„opravy“**: úkony, kterými opravujeme, napravujeme nebo obnovujeme **váš výrobek** do bezvadného funkčního stavu po **poruše**. *Náhradní díly použité k opravě výrobku mohou být nové, použité nebo repasované součásti, které splňují výrobní technické parametry původního výrobku.*
- **„Výměna“** nebo **„vyměněný výrobek“**: položka, která **vám** byla dodána v rámci dohody s **námi**. Vadný **výrobek** dle **svého** výhradního uvážení **vyměníme** za nový, modernizovaný nebo repasovaný model se stejnými nebo obdobnými vlastnostmi a funkcemi a nezaručujeme, že **vyměněný výrobek** bude stejný model, stejné velikosti, rozměrů nebo barevného provedení jako předchozí **výrobek**.
- **„Prodejce“**: prodávající, který byl **námi** oprávněn, aby **vám** prodal tuto **smlouvu**.
- **„Přehled ochrany“**: první strana **vašeho** online účtu u společnosti **Microsoft**, jak je uvedeno v článku „Možnosti záručního plánu“ a/nebo **námi** zasláném e-mailovém potvrzení, která potvrzuje **vaše** ochranné krytí v rámci této **smlouvy**.
- **„Doba platnosti“**: doba trvání **smlouvy** (např. 2 nebo 3 roky), po kterou platí ustanovení této **smlouvy**, jak je uvedeno ve **vašem přehledu ochrany** a/nebo **dokladu o koupi**.
- **„My“**, **„nás“**, **„naš“** apod.: **Microsoft**
- **„Vy“**, **„vaše“**: kupující nebo vlastník **výrobku** nebo **výrobků**, na něž se vztahuje tato **smlouva**.

#### DATUM ÚČINNOSTI OCHRANY A DOBA PLATNOSTI

Ochrana pro případ **poruchy** začíná po uplynutí záruky **výrobce** na původní díly a/nebo zpracování a pokračuje po zbytek **vaší doby platnosti**, jak je uvedeno ve **vašem přehledu ochrany**, nebo do doby dosažení **limitu odpovědnosti** podle toho, která z těchto dvou skutečností nastane dříve.

#### ÚZEMÍ

Tato **servisní smlouva** je platná a může být zakoupena pouze v České republice.

#### ZPŮSOBILOST VÝROBKU

Aby byl **výrobek** způsobilý k ochraně v rámci této **smlouvy**, musí se jednat o následující: (a) způsobilé zařízení **Microsoft** Surface nebo Studio; (b) zakoupené od společnosti **Microsoft** nebo od autorizovaného **prodejce**; a (c) na které je **výrobce** poskytována záruka v minimální délce dvanácti (12) měsíců.

#### NA CO SE OCHRANA VZTAHUJE – OBECNÁ USTANOVENÍ

Během výše uvedené **doby platnosti smlouvy**, v případě chráněného **nároku** ve vztahu k **poruše**, tato **smlouva** (i) zajišťuje práci a/nebo náhradní díly potřebné pro **opravu** chráněného **výrobku** nebo (ii) dle **našeho** výhradního uvážení **výměnavýrobku** místo takové **opravy** nebo (iii) rovnou **výměnu výrobku**, je-li to podrobně popsáno ve **vašem přehledu ochrany** („ochrana“, „chránit“, „chráněný“). Úplné podrobnosti, které se vztahují na **váš** plán, naleznete v článku „MOŽNOSTI ZÁRUKY“.

## VOLITELNÉ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY: SLUŽBA UCHOVÁNÍ DISKU (SSD) A DODÁNÍ NÁSLEDUJÍCÍ PRACOVNÍ DEN

Pokud **jste** si vybrali a zakoupili doplňkovou službu, jak je uvedeno na **dokladu o nákupu**, poskytneme vám následující:

Pokud jste si zaplatili možnost uchovat pevný disk (SSD) chráněného **výrobku** v případě chráněné **poruchy**, **váš** servisovaný **výrobek** bude zahrnovat i nový disk SSD bez doplatku. Tato doplňková služba je k dispozici pouze pro zařízení **Microsoft**, pro která je v technických listech na stránce **výrobku** pro **vaše** chráněné **zařízení** jednotka SSD uvedena jako vyjímatelná.

Pokud jste si zaplatili službu následující pracovní den, získáte službu doručení **vyměněného výrobku** přes noc (určujeme **my**) do **vašeho** umístění podle záznamu následujícím způsobem:

- Jeden (1) pracovní den po schválení **vašeho nároku**, pokud je **váš nárok** schválen před 12:00 středoevropského času („SEČ“); nebo
- Dva (2) pracovní dny, pokud je **váš nárok** schválen po 12:00 SEČ.

Služba doručení přes noc je podmíněna následujícím způsobem:

- Pokud **máte** v úmyslu využít službu následujícího pracovního dne, **budete** si muset PŘED nákupem této **smlouvy** potvrdit dostupnost doručení přes noc ve **své** lokalitě. **Můžete** to ověřit pomocí webové stránky: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, kde jsou uvedena poštovní směrovací čísla oblastí, v nichž je tato služba k dispozici.
- dostupnost autorizovaných dodavatelů služeb společnosti **Microsoft** přes noc

Pro účely tohoto ustanovení se „pracovním dnem“ rozumí pondělí až pátek, s výjimkou standardních státních svátků.

### DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ TÝKAJÍCÍ SE OCHRANY DLE TĚTO SMLOUVY

A. Pokud **vám** poskytneme **vyměněný výrobek**:

- **Vyhrazujeme** si právo nahradit vadný **výrobek** novým, modernizovaným nebo repasovaným předmětem se stejnými nebo obdobnými vlastnostmi a funkcemi, přičemž se nemusí jednat o stejný model, stejnou velikost, rozměry nebo barevné provedení jako u předchozího **výrobku**.
- Technologický pokrok může mít za následek, že **vyměněný výrobek** bude mít nižší maloobchodní nebo tržní cenu než původní **výrobek**, v takovém případě **vám** v souladu s touto **smlouvou** nebude poskytnuto odškodnění za tento rozdíl v ceně.
- Veškeré díly, součásti nebo celé jednotky **výrobku**, které byly **vyměněny** v souladu s ustanoveními této **smlouvy**, se v plném rozsahu stávají **naším** majetkem.
- Ve většině případů nebudou příslušenství, doplňky a/nebo periferní zařízení součástí **výměny** ani nebudou v jejím rámci poskytnuty.

B. Ochrana popsaná v této **smlouvě** platí od konce záruky původního **výrobce** a nenahrazuje ani neposkytuje žádné duplicitní výhody v rámci této záruky. Během takového období je vše, co je chráněno v rámci záruky **výrobce**, výhradní odpovědností **výrobce** a NEBUDE to chráněno v rámci této **smlouvy**; bez ohledu na schopnost **výrobce** plnit své závazky.

C. Ochrana v souladu s touto **smlouvou** je omezena to, co je výslovně popsáno v tomto dokumentu ve vztahu k **vaší pojistné smlouvě**. Nic, co zde není výslovně uvedeno, není chráněno (a to platí mimo jiné i pro výukové služby, které samostatně poskytuje společnost **Microsoft** nebo subjekty pověřené společností **Microsoft**).

D. **Vaše** povinnosti Je **vaší** povinností pravidelně provádět zálohu veškerého softwaru a/nebo dat, zvláště před zahájením jakýchkoli služeb, které jsou chráněny v souladu s touto **smlouvou**. Na přenos softwaru a/nebo dat nebo obnovovací služby se tato **smlouva** NEVZTAHUJE.

### MOŽNOSTI ZÁRUKY

**Svůj přehled ochrany** najdete na adrese <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Pokud jste zakoupili „Surface Plan“, jak je uvedeno ve **vašem přehledu ochrany**, pak **vaše smlouva** zahrnuje ochranu **poruch vašeho výrobku**.

#### **PORUCHA**

Chránění jste maximálně v rozsahu (2) **nároků** během **doby platnosti smlouvy**, které se vztahují buď na **opravu**, NEBO **výměnu vašeho výrobku**, v případě **poruchy** v souladu s **omezením odpovědnosti**.

#### **OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI**

Během **doby trvání smlouvy** představuje **omezení odpovědnosti** na **váš výrobek** celkem dva (2) **nároky**, jak je uvedeno na **dokladu o nákupu**. Celková maximální částka nepřesáhne **původní kupní cenu** uvedenou na **dokladu o nákupu**.

**OZNÁMENÍ TÝKAJÍCÍ SE VYMĚNĚNÝCH VÝROBKŮ:** Pokud se rozhodneme **váš výrobek vyměnit**, můžeme vám poskytnout pokročilou službu výměny. Pokud **vám** poskytneme pokročilou službu výměny, může **vám** být **vyměněný výrobek** doručen ještě předtím, než **nám** bude **váš vadný výrobek** doručen zpět. **Váš vadný výrobek nám** musíte odeslat ve lhůtě čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí **vyměněného** výrobku. Pokud **nám** svůj vadný **výrobek** nevrátíte do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí **vyměněného** výrobku, bude **vám** účtován nevratný manipulační poplatek ve výši maloobchodní ceny **vyměněného** výrobku doporučené **výrobcem**.

**TATO SMLOUVA SE NEVZTAHUJE NA ŽÁDNÝ NÁROK V SOUVISLOSTI S TĚMITO SITUACEMI NEBO Z TĚCHTO SITUACÍ VYPLYVAJÍCÍ:**

- (a) jakékoli nahodilé fyzické poškození **výrobku** po náhlé a nepředvídatelné události, která má vliv na funkčnost **vašeho výrobku**;
- (b) úmyslné zacházení s **výrobkem** způsobem, který je škodlivý, bezohledný nebo hrubý, což má za následek jeho poškození a/nebo poruchu;
- (c) poškození nebo porucha **vašeho výrobku** způsobené digitálním obsahem, softwarem (předem nahraným nebo získaným jiným způsobem) nebo aktualizacemi systémů, mimo jiné včetně omezení provozu softwarového viru nebo jakékoli jiné softwarové/digitální poruchy nebo těmito příčinám připisované;
- (d) ztráta, odcizení, zločinné jednání nebo zmizení;
- (e) nedostatečné provádění údržby doporučené **výrobce**, provoz nebo skladování **výrobku** v podmínkách mimo technické parametry nebo pokyny **výrobce**;
- (f) běžné opotřebení nebo postupné zhoršení vlastností **výrobku**;
- (g) nesprávné balení a/nebo přeprava prováděná **vámi** nebo **vaším** zástupcem mající za následek poškození **výrobku** během přepravy, včetně nesprávného zajištění **výrobku** během přepravy;
- (h) jakékoli **nepřímé ztráty**, mimo jiné včetně: (i) poškození majetku, ztráty času, ztráty dat nebo ztráty příjmu v důsledku určené **poruchy**, jakékoli nedefinované mechanické/elektrické poruchy, služby školení, které jsou společností **Microsoft** nebo jejími přidruženými společnostmi poskytovány samostatně, nebo jakéhokoli jiného druhu poškození **výrobku** nebo poškození způsobeného výrobkem, a to mimo jiné včetně jakéhokoli vybavení, které není chráněno smlouvou a které je používáno spolu s **výrobkem**, (ii) zpoždění v poskytování služeb nebo nemožnosti z jakéhokoli důvodu služby poskytnout, (iii) nedostupnosti jakéhokoli náhradního dílu nebo součásti, (iv) jakýchkoli nákladů **vámi** uhrazených ve spojení s instalací na přání, aby mohl být **výrobek** použit se stojany, držáky třetích stran nebo aby mohl být výrobek umístěn do zvláštních výklenků a podobně, nebo (v) **výměny** za jiný model, velikost, rozměr nebo barvu, které jsou odlišné od předchozího **výrobku**;
- (i) změny, úpravy, manipulace nebo opravy provedené kýmkoliv jiným než **naším** autorizovaným servisním technikem;
- (j) poškození vzniklé působením mrazu, přehřátím, rzí, korozí, deformací nebo ohnutím;
- (k) pokud dojde k událostem zahrnujícím mimo jiné následující případy: vzpoura, jaderné ozáření, válka / nepřátelský čin nebo radioaktivní kontaminace, vliv životního prostředí, vystavení živlům nebo přírodnímu nebezpečí, selhání, exploze nebo srážka s jiným objektem, oheň, jakýkoli druh srážek a vlhkosti, blesky, nečistoty/písek nebo kouř, jaderné záření, nepokoje, válka nebo nepřátelské jednání, vládní nařízení, porucha internetu nebo telekomunikací, nebude **váš výrobek** v případě **nároku** chráněn;
- (l) **opravy** nebo **výměny** poskytované **výrobce** v důsledku stažení ze strany **výrobce**, záruky nebo přepracování za účelem opravy
- (m) konstrukčních nedostatků nebo nedostatků komponent nebo nesprávné konstrukce;
- (n) **výrobek nebo výrobky**, jejichž sériová čísla byla odstraněna nebo pozměněna;
- (o) kosmetické škody jakkoli způsobené na **vašem výrobku**, včetně poškrábání, poškrábání a promáčknutí, nemají-li tyto vzhledové vady za následek ztrátu funkčnosti výrobku;
- (p) běžná pravidelná nebo preventivní údržba, nastavení, úpravy nebo servis;
- (q) příslušenství a periferní zařízení (například odpojitelná klávesnice, digitální pero) nebo příslušenství, pokud není výslovně uvedeno v části „Možnosti záručního plánu“, a náklady na výměnu těchto položek, pokud nejsou kompatibilní s **náhradním výrobkem**;
- (r) drobné vady na obrazovce/monitoru, což zahrnuje mimo jiné vypálení obrazu do CRT, LCD, LED nebo plazmové obrazovky způsobeného videohrami či dlouhodobým zobrazováním jednoho nebo více video signálů, nebo prasklé obrazovky;
- (s) náklady na součásti, které nejsou chráněny zárukou původního **výrobce výrobku**, nebo na jeho nefunkční/nepoháněné části, včetně mimo jiné: plastových nebo jiných součástí a příslušenství, jako jsou kabely, baterie (pokud není v této **smlouvě** výslovně uvedeno jinak), konektorů, napájecích kabelů, pojistek, klávesnic, plastového těla nebo formy, přepínačů a elektroinstalace;
- (t) odpovědnost nebo škody na majetku způsobené provozem, údržbou nebo používáním **výrobku**;
- (u) náklady vzniklé v důsledku poruchy součásti, která je považována za spotřební materiál;
- (v) jakýkoli **nárok**, kdy nebyl předložen **doklad o koupi**, kromě případů, kdy jsme schválili poskytnutí výhody plynoucí ze **smlouvy**;
- (w) jakýkoli **nárok** na obnovení softwaru nebo dat, nebo na získání dat z **vašeho výrobku**;
- (x) ztráty, škody, odpovědnost nebo výdaje přímo nebo nepřímo způsobené, ke kterým přispěly nebo které vznikly na základě používání nebo provozování počítače, počítačového systému škodlivého kódu počítačového softwarového programu, počítačového viru nebo procesu nebo jiného elektronického systému jako prostředku ke způsobení újmy;
- (y) poškození způsobené **vašemu výrobku** při demontáži jednotky SSD;
- (z) jakýkoli **nárok** nebo výhoda dle této **smlouvy** v rozsahu poskytnutí takové platby takového **nároku** nebo poskytnutí výhod by nás vystavilo sankcím, zákazům nebo omezením dle rozhodnutí Organizace spojených národů nebo obchodním či ekonomickým sankcím, zákonům či předpisům Evropské unie, Spojeného království nebo Spojených států amerických.

## NÁROKY ZE ZÁRUKY

**Důležité: oznámení nároku automaticky neznamená, že porucha vašeho výrobku je chráněna v rámci vaší smlouvy. Aby bylo možné posoudit nárok, musíte nás nejprve kontaktovat, abychom mohli provést prvotní diagnostiku problému s vaším výrobkem. V rámci této smlouvy není žádné krytí škod způsobených tomuto výrobku, pokud provedete neautorizovanou opravu.**

Chcete-li získat schválení a servisní služby co nejdříve a v každém případě do čtrnácti (14) dnů od okamžiku, kdy se stala událost, která je předmětem záručního **nároku**, postupujte následujícím způsobem. Nedodržení tohoto pokynu může vést k pozbytí **vašeho** záručního **nároku**.

Při uplatnění **nároku** vám položíme otázky ohledně **vašeho** záručního **nároku** a povahy případné **poruchy**.

Abychom vám mohli poskytnout co nejlepší služby, připravte si **svůj doklad o koupi** a kontaktujte **nás** telefonicky na čísla, které najdete na webu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Naši** autorizovaní zástupci okamžitě vyhledají informace k problému, který **máte** se svým **výrobkem**, a nejprve se pokusí vyřešit situaci po telefonu a/nebo na dálku. Pokud při řešení problému po telefonu a/nebo na dálku neuspějeme, obdržíte číslo žádosti reklamační služby záručních **nároků** a další pokyny pro zajištění vhodného servisu **svého výrobku**.

Nevracejte **svůj výrobek maloobchodnímu prodejci** ani **svůj výrobek** nikam neposílejte, pokud vás k tomu nevyzve. Obdržíte-li od **nás** pokyn, abyste **výrobek** zaslali poštou, dbejte na to, abyste k **výrobku** přiložili všechny následující položky:

- (1) kopii svého **dokladu o koupi**;
- (2) stručný písemný popis problému, který nastal s vaším **výrobkem**; a
- (3) jasný a čitelný záznam čísla **vaší** záruční reklamační **žádosti**, které jsme **vám** poskytli.

**POZNÁMKA:** Pokud **vás** vyzve k zaslání **výrobku** poštou, poskytneme **vám** konkrétní pokyny, jak **výrobek** odeslat. Pokud budete postupovat dle všech **našich** pokynů, uhradíme za **vás** poštovné za přepravu výrobku. Vybereme **vás**, abyste během expedice a/nebo přepravy **výrobku** dbali náležitě opatrnosti, jelikož neponeseme odpovědnost za žádné škody a přepravní náklady způsobené nesprávným zabalením výrobku z **vaší** strany. **Výrobek** zůstává **vaší** odpovědností, dokud jej neobdržíme.

K **výrobku**, který společnosti **Microsoft** zasíláte k opravě, nepřikládejte žádné příslušenství, hry ani jiný osobní majetek, neboť za tento majetek neponese společnost **Microsoft** žádnou odpovědnost.

**DŮLEŽITÉ: VÝROBEK NEOTEVÍREJTE. OTEVŘENÍM VÝROBKU MŮŽE DOJÍT K POŠKOZENÍ, KTERÉ NENÍ CHRÁNĚNO TOUTO SMLOUVOU, A MŮŽE DOJÍT K TOMU, ŽE VÝROBEK NEBUDE ZPŮSOBILÝ K OPRAVĚ, A TO ANI ZA POPLATEK. PROVÁDĚT SERVIS VÝROBKU JE OPRAVNĚNA POUZE SPOLEČNOST MICROSOFT NEBO NÁMI SCHVÁLENÝ POSKYTOVATEL SLUŽEB.**

### NAŠE POVINNOSTI

- (a) Poté, co svůj **výrobek vrátíte**, **my** provedeme jeho kontrolu.
- (b) Pokud je záruční **nárok** platný a pokud nebylo poštovné předplaceno, **Microsoft** **vám** **vámi** zaplacené náklady na poštovné uhradí.
- (c) Pokud určíme, že u **vašeho výrobku** došlo k závadě tak, jak je popsáno v této **smlouvě**, pak (dle **našich** výhradních možností) výrobek **opravíme** nebo **vyměníme**. Pokud je chybná funkce způsobena **poruchou**, provedeme pro **vás** tuto opravu nebo výměnu bez dalších nákladů. Jako **vyměněný výrobek** vám můžeme poskytnout repasovanou jednotku nebo funkčně rovnocenný **výrobek**. Pokud **váš výrobek vyměníme**, **váš** původní **výrobek** se stane **naším** majetkem a **vyměněný výrobek** bude **vaším** majetkem, přičemž ochrana tohoto **výrobku** bude pokračovat po zbývajícím **dobu platnosti smlouvy** za podmínek podle **omezení odpovědnosti**.
- (d) Pokud dojde u **vašeho výrobku** k závadě po uplynutí **doby platnosti** této **smlouvy**, nemáte v souladu s touto **smlouvou** nárok na žádnou ochranu. Po uplynutí **doby platnosti** této **smlouvy** **vám** za **naše** služby diagnostiky a opravu případných problémů s **vaším výrobkem** může být účtován poplatek.

### VAŠE POVINNOSTI

Abyste mohli získat servisní podporu v rámci této **smlouvy**, souhlasíte s tím, že:

- (a) sdělíte **nám** výrobní číslo **svého výrobku**;
- (b) poskytnete **nám** informace o příznacích a příčinách problémů **svého výrobku**;
- (c) odpovíte na žádosti o informace, což zahrnuje mimo jiné informace ohledně modelu **vašeho výrobku**, jakéhokoli příslušenství připojeného k **vašemu výrobku** či na něm instalovaného, jakéhokoli zobrazení chybového hlášení, úkonů provedených před výskytem problému na **vašem výrobku** a kroků, které jste podnikli za účelem jeho řešení.
- (d) Před uplatněním záručního **nároku** na servis proveďte aktualizaci softwaru **výrobku** na nejnovější aktuálně zveřejněnou verzi.
- (e) Postupujte podle pokynů, které jsme **vám** dali, mimo jiné včetně pokynu nezasílat **nám** výrobky a příslušenství, které nejsou předmětem **opravy** nebo **výměny**, a zabalit **svůj výrobek** v souladu s pokyny pro přepravu.
- (f) **Vaší** povinností je pravidelně provádět zálohování softwaru a dat, a to obzvláště před zahájením jakýchkoli **oprav**. Tato **smlouva** nechrání obnovu softwaru ani dat, ani získání dat z **vašeho výrobku** či uložení do něj. Dále nejsme schopni přenést žádný software ani data do jakéhokoli **vyměněného výrobku**, který **vám** poskytneme. V žádném případě nejsme odpovědní za obnovení softwaru nebo dat ani za získání dat z jakéhokoli **výrobku**.

#### PODVOD

Pokud se dopustíte jakéhokoli podvodného uplatnění **nároku** v rámci této **smlouvy** podle zákonů platných ve **vaší** jurisdikci nebo využijete podvodné prostředky nebo zařízení, pak veškeré výhody dle této **smlouvy** propadají a platnost této **smlouvy** okamžitě skončí. V takovém případě můžeme o okolnostech takového **nároku** informovat policii a/nebo jiný orgán činný v trestním řízení. Podle zákonů platných ve **vaší** jurisdikci si vyhrazujeme právo nařídít vyšetřování **vašeho nároku** a vyhrazujeme si právo nechat si od **vás** uhradit náklady na jakékoli vyšetřování podvodného **nároku** v rámci této **smlouvy**.

### OBNOVITELNOST

Tato **smlouva** nesmí být obnovena po **uplynutí doby platnosti**.

### PŘENOSITELNOST

Ochranu v souladu s touto **smlouvou** z **vás** nemůžete přenést na žádnou jinou stranu ani **výrobek**.

### VÝPOVĚĎ

#### VAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

Tuto **smlouvu** můžete kdykoli vypovědět oznámením tohoto požadavku, který předáte společnosti **Microsoft** pomocí níže uvedených kontaktních údajů.

Společnost **Microsoft** můžete oslovit písemně na adrese: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko, společnost **Microsoft** můžete kontaktovat telefonicky na čísle, které najdete na webu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> nebo e-mailem na adrese [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

#### DOBA NA ROZMYŠLENOU

Jestliže požadavek na zrušení podáte do pětáctyřiceti (45) dnů od data uzavření **smlouvy**, obdržíte stoprocentní (100%) náhradu **vámi** zaplacené ceny za **smlouvu**, pokud během tohoto období nebyl uplatněn žádný záruční **nárok**.

#### PO UPLYNUTÍ DOBY NA ROZMYŠLENOU

Jestliže žádost o zrušení podáte později než pětáctyřicet (45) dnů od data uzavření **smlouvy**, pokud nebyl vyčerpán **limit odpovědnosti**, obdržíte zpět poměrnou část **vámi** zaplacené ceny za **smlouvu**.

#### NAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

V případě, že dojde k vypovězení této **smlouvy** z **naší** strany, pošleme **vám** písemné oznámení nejméně třicet (30) dnů před datem účinnosti výpovědi. Toto oznámení bude odesláno na **vaši** adresu uvedenou v **našem** registru (e-mail nebo fyzická adresa) s příslušnými důvody a datem účinnosti této výpovědi. Pokud tuto **smlouvu** vypovíme, obdržíte náhradu v poměrné výši založenou na stejných kritériích, jaká jsou uvedena výše, přičemž výpověď nebude zpoplatněna.

**Smlouvu** můžeme vypovědět z následujících důvodů:

- (a) neuhrazení kupní ceny / poplatku za **smlouvu** z **vaší** strany,
- (b) úmyslné uvedení v omyl z **Vaší** strany, nebo
- (c) závažné porušení povinností podle této **smlouvy** z **vaší** strany ve vztahu k **výrobku** nebo jeho použití.

### POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Naším záměrem je poskytovat **vám** vždy prvotřídní servis. Nicméně pokud nejste s **našimi** službami spokojeni, informujte laskavě některého z **našich** zástupců na telefonním čísle uvedeném na webu <http://support.microsoft.com> nebo e-mailem na adrese: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Přijetí každé stížnosti potvrdíme do tří (3) pracovních dnů, pokud již stížnost nebyla vyřešena k **vaší** spokojenosti. Stížnost bude v plném rozsahu prošetřena a o průběhu stížnosti **vás** budeme informovat v intervalech ne delších než patnáct (15) dnů. Úplnou písemnou odpověď obdržíte do pěti (5) pracovních dnů od ukončení šetření.

Pokud stížnost nevyřešíme do třiceti (30) dnů, budeme **vás** informovat o časovém rámci, během kterého předpokládáme ukončení šetření.

Tímto postupem není nijak dotčeno **vaše** právo obrátit se na soud.

## SOUKROMÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zavazujeme se chránit a respektovat **vaše** osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, které se týkají ochrany osobních údajů („právní předpisy“). Pro účely legislativy je společnost **Microsoft** správcem údajů. Informace o tom, jak zpracováváme **vaše** osobní údaje, najdete na stránce <https://privacy.microsoft.com>.

### Citlivé osobní údaje

Některé osobní údaje, jako jsou informace týkající se zdravotního stavu nebo trestního rejstříku, můžeme požadovat pro konkrétní účely pojištění nebo v rámci procesu vyřizování **nároků**. Poskytnutí těchto údajů je pro **nás** podmínkou, abychom mohli poskytnout pojištění nebo spravovat **nárok**. Tyto údaje budou použity pouze pro konkrétní účely uvedené v **našem** prohlášení.

### Jak používáme vaše osobní údaje a s kým je sdílíme

Osobní údaje, tedy informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, které se **vás** týkají a které o **vás** máme, zpracováváme těmito způsoby:

- Pro účely poskytování prodloužených záruk, vyřizování **nároků** a další související účely. Tyto účely mohou zahrnovat pojišťovací rozhodnutí přijímaná automatickými prostředky, tedy za účelem plnění **smlouvy** mezi **vámi** a **námi**.
- Pro výzkumné nebo statistické účely, tedy pro **naše** oprávněné zájmy: pro analýzu minulé činnosti, pro zlepšování ratingových algoritmů a pro lepší prognózu obchodního dopadu, pro prosazování obchodních zájmů, pro zlepšení produktové nabídky a vývoj nových systémů a procesů a pro právní závazky na základě jurisdikce mimo EU.
- Abychom **vám** mohli poskytovat informace, výrobky nebo služby, které jste si buď od **nás** vyžádali, nebo se domníváme, že **vás** mohou zajímat, pokud jste udělili souhlas s kontaktováním pro takové účely.
- Abychom **vám** oznámili změny týkající se **našich** služeb, tedy pro plnění **našich** zákonných a regulačních povinností.
- Za účelem ochrany před podvodem, legalizací výnosů z trestné činnosti, financováním terorismu a za účelem plnění obecných zákonných nebo regulačních povinností, tedy kvůli plnění **našich** zákonných a regulačních povinností na základě jurisdikce v rámci EU.

### Zpřístupnění vašich osobních údajů

**Vaše** osobní údaje můžeme zpřístupnit třetím stranám, které se podílejí na poskytování výrobků nebo služeb **nám**, nebo poskytovatelům služeb, kteří poskytují služby **naším** jménem. Mezi ně patří společnosti skupiny, prodejci, agenti, správci třetích stran, jiní pojišťovací zprostředkovatelé, kanceláře pojistitelů, úvěrové agentury, agentury zabývající se odhalováním podvodů, advokáti, účetní, regulační orgány a subjekty stanovené zákonem.

### Mezinárodní přenosy osobních údajů

**Vaše** osobní údaje můžeme předávat do destinací mimo Evropský hospodářský prostor („EHP“). V případech, kdy budeme předávat **vaše** osobní údaje mimo EHP, zajistíme, že s nimi bude nakládáno bezpečně a v souladu s tímto oznámením o ochraně osobních údajů a platnými právními předpisy. Údaje předáváme pouze do zemí, jejichž ochranu údajů považuje Evropská komise za přiměřenou, nebo, v případě, že takové rozhodnutí o přiměřenosti chybí, uplatňujeme s příslušnými subjekty za účelem ochrany údajů standardní smluvní doložky schválené Evropskou komisí.

### Vaše práva

Máte právo:

- a) Kdykoli vznést námitku proti zpracování **svých** osobních údajů pro účely přímého marketingu.
- b) Vznést námitku proti zpracování **vašich** osobních údajů v případech, kdy je zpracování založeno na **našich** oprávněných zájmech.
- c) Získat přístup k osobním údajům, s nimiž nakládáme, pořizovat z nich opisy, získávat informace o tom, jak a na jakém základě se osobní údaje zpracovávají.
- d) Žádat o vymazání **svých** osobních údajů.
- e) Žádat o aktualizaci a opravu nedostatečných, neúplných nebo nepřesných údajů.
- f) Žádat omezení zpracování **svých** osobních údajů.
- g) Požádat **nás**, abychom **vám** poskytli **vaše** osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Můžete také požádat o jejich přímé zaslání jinému správci údajů, ovšem v každém případě pouze tehdy, jestliže je zpracování založeno na **vašem** souhlasu nebo na plnění smlouvy uzavřené s **vám**. Zpracování se provádí automaticky.
- h) Podat stížnost u místního úřadu pro ochranu osobních údajů.
- i) Kdykoli odvolat **svůj** souhlas v případě, že je zpracování založeno na **vašem** souhlasu, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování založeného na uděleném souhlasu před jeho odvoláním.

### Uchovávání

**Vaše** údaje se uchovávají pouze po nutnou dobu a nakládá se s nimi v souladu s **našimi** postupy pro uchovávání údajů. Ve většině případů se údaje uchovávají po dobu deseti (10) let od ukončení **smlouvy** nebo **našeho** obchodního vztahu s **vámi**, pokud nemusíme vzhledem k obchodním, zákonným nebo regulačním požadavkům údaje uchovávat po delší dobu. Jestliže máte otázky týkající se použití **vašich** osobních údajů z **naší** strany, obraťte se na pověřence pro ochranu osobních údajů společnosti Microsoft – úplné kontaktní údaje najdete na webu <https://privacy.microsoft.com>.

## OBEČNÁ USTANOVENÍ

### ROZHODNÉ PRÁVO

Smluvní strany této **smlouvy** si mohou zvolit rozhodné právo pro tuto **smlouvu**. Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, podléhá tato **smlouva** soudní příslušnosti České republiky.

### SUBDODÁVKY

Plnění **našich** závazků z této **smlouvy** můžeme zajistit subdodavatelsky nebo postoupit na třetí strany, přičemž ovšem nebudeme zproštěni sjednaných povinností.

### ODDĚLITELNOST

Bude-li některé ustanovení této **smlouvy** shledáno nevymahatelným nebo neplatným, zbývající ustanovení zůstanou nadále platná a vymahatelná.

### OZNÁMENÍ

Tímto udělujete výslovný souhlas s tím, že vás můžeme kontaktovat za účelem správy **vaší smlouvy** prostřednictvím telefonního čísla nebo poštovní či elektronické adresy, které **nám** poskytnete. Veškerá oznámení nebo žádosti týkající se této **smlouvy** budou v písemné podobě a mohou být zaslány libovolnými přiměřenými prostředky včetně pošty, e-mailu, faxu, textové zprávy či uznávané obchodní kurýrní služby. Oznámení **vám** adresovaná se považují za doručená při odeslání e-mailem nebo faxem, které jste **nám** poskytli, nebo tři (3) dny po odeslání poštou na **vámi** uvedenou poštovní adresu.

### ÚPLNÁ DOHODA

Tato **smlouva** včetně **přehledu ochrany**, podmínek, omezení, výjimek a výluk a **vašeho dokladu o koupi** představuje úplnou dohodu mezi **námi** a **vámi** a stanovené podmínky a ustanovení nelze změnit žádnými prohlášeními, přísliby či podmínkami, které zde nejsou uvedeny, pokud tak nestanoví zákon. Tato **smlouva** nepředstavuje smlouvu o poskytnutí pojištění nebo služeb souvisejících s pojištěním.

Microsoft a Surface jsou ochrannými známkami skupiny společností **Microsoft**.